TCHIN, UNE SOLUTION WINTG

Informations légales

Tous les textes qui encadrent Tchin : nos conditions, nos politiques et nos engagements.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026 · tchin.wintg.org/legal

01 Conditions générales d'utilisation

02 Conditions générales de services

03 Politique de confidentialité

04 Politique KYC

05 Politique LCB-FT

06 Politique de sécurité des transactions

07 Politique de remboursement

08 Mentions légales

09 Charte d'utilisation responsable

10 Services et produits vendus

11 Conditions de retour, de remboursement et d'annulation

Wintg · Légbassito (Mandjikpeto), Lomé, Togo · contact@wintg.group · WhatsApp +228 73 38 49 90

DOCUMENT 01

Conditions générales d'utilisation

Le contrat qui vous lie à Tchin : compte, accès, obligations de chacun.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

1.1 Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « CGU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Wintg met à la disposition de toute personne la plateforme Tchin, accessible à l'adresse tchin.wintg.org, sur ses sous-domaines, dans ses applications et au travers de ses interfaces de programmation (ensemble, la « Plateforme »), ainsi que les droits et obligations de chacun.

Elles s'appliquent à toute personne qui visite la Plateforme, crée un compte, l'utilise pour encaisser, payer, envoyer, recevoir, retirer ou conserver de l'argent, ou y accède par un service tiers intégré à Tchin. Elles s'appliquent également aux clients de nos marchands pour ce qui concerne leur usage des pages de paiement Tchin.

Les CGU forment, avec les conditions générales de services (document 02), la politique de confidentialité (document 03) et les autres politiques réunies sur cette page, un ensemble contractuel unique (le « Contrat »). Les conditions particulières d'un service (par exemple le contrat d'ouverture du coffre) complètent le Contrat et prévalent sur lui pour le service qu'elles concernent.

1.2 Définitions

Dans le Contrat, les termes ci-dessous, au singulier comme au pluriel, ont le sens suivant :

WINTG

L'éditeur de la Plateforme, désigné dans les mentions légales (document 08), également désigné par « nous ».

UTILISATEUR

Toute personne physique ou morale titulaire d'un compte Tchin, également désignée par « vous ».

MARCHAND

L'Utilisateur qui utilise Tchin pour encaisser le prix de biens, de services ou de dons auprès de ses propres clients.

CLIENT

La personne qui paie un Marchand au moyen d'une page de paiement, d'un code QR, d'une caisse ou d'une intégration Tchin, avec ou sans compte Tchin.

COMPTE

L'espace personnel de l'Utilisateur, protégé par ses accès, qui regroupe ses soldes, ses opérations et ses réglages.

SOLDE

La somme disponible au crédit du Compte, tenue par pays en francs CFA (XOF) et par crypto-actif.

OPÉRATION

Tout encaissement, paiement, recharge, envoi, déplacement entre soldes, retrait, conversion ou prélèvement exécuté par l'intermédiaire de la Plateforme.

MOYEN DE PAIEMENT

Un service Mobile Money d'un opérateur agréé, un crypto-actif accepté, ou le Solde d'un autre Compte Tchin.

TCHIN ID

L'identifiant public de l'Utilisateur, de la forme nom@tchin, qui permet de lui envoyer de l'argent.

TCHIN PIN

Le code secret personnel à six chiffres qui confirme toute sortie d'argent du Compte.

PRESTATAIRE

Les établissements agréés, agrégateurs de paiement, opérateurs Mobile Money, réseaux blockchain et fournisseurs techniques auxquels nous faisons appel.

LETOU

L'assistant à intelligence artificielle intégré à Tchin, ainsi que les agents créés par l'Utilisateur.

1.3 Acceptation des CGU

Les CGU sont accessibles à tout moment, avant comme après l'inscription, sur cette page. La création d'un Compte, puis toute utilisation de la Plateforme, emportent l'acceptation pleine et entière des CGU dans leur version en vigueur à ce moment. Cette acceptation vaut consentement électronique au sens des textes

applicables aux transactions électroniques. La date de création de votre Compte et la version des CGU alors en vigueur sont conservées et peuvent vous être communiquées sur simple demande.

Le simple usage d'une page de paiement Tchin par un Client vaut acceptation des dispositions des CGU qui le concernent, en particulier les articles relatifs à la sécurité, aux usages interdits et aux réclamations.

Si vous n'acceptez pas les CGU, vous devez renoncer à utiliser la Plateforme.

1.4 Statut de Tchin

Tchin est une plateforme technique de paiement et de services financiers numériques. Elle permet de recevoir et d'envoyer de l'argent par Mobile Money, par crypto-actif et entre comptes Tchin, au Togo, au Bénin et au Burkina Faso.

Les Opérations en Mobile Money sont exécutées par l'intermédiaire de Prestataires agréés dans la zone de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA). Les fonds des Utilisateurs sont reçus et tenus par ces Prestataires sur des comptes dédiés avant d'être reversés selon les instructions des Utilisateurs.

Tchin n'est ni une banque, ni un établissement de monnaie électronique, ni un établissement de paiement, ni un prestataire de services d'investissement. Le Solde n'est pas un dépôt bancaire : il ne produit pas d'intérêts et n'est pas couvert par le Fonds de garantie des dépôts et de résolution dans l'UMOA. L'appellation « Banque Tchin » désigne un ensemble de services d'épargne programmée (le coffre) et non un établissement de crédit au sens de la loi bancaire.

Si l'évolution de la réglementation exigeait un agrément, une déclaration ou une autorisation pour l'un des services, Wintg pourra le suspendre, le modifier ou le confier à un partenaire agréé, en vous en informant par tout moyen.

1.5 Conditions d'accès et capacité

- Toute personne physique doit être âgée d'au moins quatorze (14) ans pour ouvrir un Compte. L'Utilisateur âgé de moins de dix-huit (18) ans utilise Tchin sous la responsabilité de son représentant légal.
- Une personne morale (société, association, organisation) ouvre son Compte par l'intermédiaire d'un représentant dûment habilité, qui déclare disposer des pouvoirs nécessaires pour l'engager. Wintg peut lui demander d'en justifier à tout moment.

- L'usage de Tchin est réservé aux personnes résidant ou exerçant leur activité dans un pays où le service est proposé, et qui ne figurent sur aucune liste de sanctions financières nationale ou internationale.
- L'accès à l'ensemble des services est subordonné à la vérification préalable de votre identité, selon la politique KYC (document 04).

1.6 Création et tenue du Compte

L'inscription se fait en ligne à partir d'une seule adresse électronique valide, confirmée par un code à usage unique envoyé à cette adresse. Les autres informations (nom, numéro de téléphone, pays, photo) sont ensuite ajoutées par vous pour compléter votre profil. Vous vous engagez à fournir des informations exactes, complètes et à jour, et à les mettre à jour sans délai en cas de changement.

- Un seul Compte par personne. La création de plusieurs comptes par une même personne, l'usage d'un prête-nom ou l'ouverture d'un compte pour un tiers sont interdits.
- Un Compte personnel. Le Compte ne peut être ni prêté, ni loué, ni cédé. Toute Opération réalisée avec vos accès est réputée réalisée par vous, sauf si vous nous avez signalé une utilisation frauduleuse avant cette Opération.
- Des sessions d'un mois. Une connexion reste ouverte au plus un (1) mois sur un même appareil. À son terme, vous êtes automatiquement déconnecté et devez vous reconnecter avec un nouveau code envoyé par courriel. Pensez à vous déconnecter d'un appareil partagé.
- L'identité d'abord. Tant que votre identité n'a pas été vérifiée selon la politique KYC (document 04), vous ne pouvez utiliser aucun service de la Plateforme, y compris le mode test.

1.7 Accès, identifiants et confidentialité

Vos moyens d'accès (adresse électronique et sa boîte de réception, codes de connexion reçus par courriel, Tchin PIN, biométrie de votre appareil, clés d'API) sont strictement personnels et confidentiels. Vous êtes seul responsable de leur conservation et de leur usage. Vous vous engagez notamment à :

- protéger l'accès à votre boîte électronique, qui reçoit vos codes de connexion ;
- ne jamais communiquer votre Tchin PIN, un code reçu par courriel, ni vos clés secrètes, à quiconque, y compris à une personne se présentant comme un employé de Tchin ou de Wintg ;

- choisir un Tchin PIN qui ne puisse pas être deviné (date de naissance, suite de chiffres identiques ou consécutifs) ;
- protéger l'appareil sur lequel vous utilisez Tchin par un verrouillage d'écran ;
- nous prévenir immédiatement de toute perte, vol ou utilisation non autorisée de vos accès, afin que nous puissions bloquer les sorties d'argent de votre Compte.

Tchin, Wintg et Letou ne vous demanderont jamais votre Tchin PIN ni un code de connexion reçu par courriel, que ce soit par téléphone, par courriel, par WhatsApp ou dans une discussion.

1.8 Obligations de l'Utilisateur

En utilisant Tchin, vous vous engagez à :

a. respecter le Contrat, les lois et règlements de votre pays et de celui de vos Clients, notamment en matière de commerce, de fiscalité, de protection des consommateurs, de change et de lutte contre le blanchiment ;

b. n'utiliser la Plateforme que pour des activités licites, conformément à la charte d'utilisation responsable (document 09) et à la liste des produits et services autorisés (document 10) ;

c. vérifier l'exactitude de chaque instruction avant de la confirmer (montant, numéro, réseau, Tchin ID, adresse crypto) ;

d. répondre dans un délai raisonnable à toute demande d'information ou de justificatif formulée par Wintg au titre de ses obligations légales ;

e. ne pas porter atteinte au fonctionnement, à la sécurité ou à la réputation de la Plateforme ;

f. en tant que Marchand, informer loyalement vos Clients sur vos produits, vos prix, vos délais de livraison et vos conditions de retour, et honorer vos engagements envers eux.

1.9 Obligations de Wintg

Wintg s'engage à :

- mettre en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accès à la Plateforme et l'exécution des Opérations que vous confirmez ;

- afficher clairement, avant toute validation, le montant des frais applicables à chaque Opération ;
- tenir un historique fidèle de vos Opérations, consultable à tout moment dans votre Compte ;
- protéger vos données conformément à la politique de confidentialité (document 03) ;
- traiter vos réclamations dans les délais prévus par la politique de remboursement (document 07) ;
- vous informer de toute modification importante du Contrat dans les conditions de l'article 1.17.

Ces engagements constituent des obligations de moyens, sauf pour l'exécution d'une Opération confirmée et l'exactitude de son enregistrement, qui constituent des obligations de résultat dans la limite de ce qui dépend de Wintg.

1.10 Tarifs et facturation

L'ouverture et la tenue du Compte sont gratuites. Wintg se rémunère par des frais prélevés sur certaines Opérations, publiés sur la page Tarifs et rappelés avant chaque validation. À la date de la présente version : Mobile Money 4 % pour recevoir et 3,4 % pour retirer, crypto-actifs 2 % pour recevoir et 1 % pour retirer, auxquels s'ajoutent les frais du réseau blockchain, et 75 F par dossier de vérification d'identité envoyé par l'API.

- Les frais sont prélevés sur l'Opération concernée ou sur votre Solde, au moment de son exécution.
- Des conditions tarifaires particulières peuvent être convenues par écrit avec un Marchand.
- Toute hausse de tarif vous est annoncée au moins quinze (15) jours avant son entrée en vigueur ; une baisse s'applique immédiatement.
- Les impôts et taxes dus au titre de votre propre activité restent à votre charge exclusive.

1.11 Disponibilité de la Plateforme

La Plateforme est accessible en principe vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Son état est publié en temps réel sur statut.wintg.group. Wintg peut toutefois interrompre temporairement tout ou partie du service pour des opérations de maintenance, de mise à jour ou de sécurité, en limitant autant que possible la durée et la gêne de ces interruptions.

Le fonctionnement de Tchin dépend de réseaux et de services qui ne sont pas sous le contrôle de Wintg (opérateurs Mobile Money, agrégateurs, blockchains, fournisseurs d'accès à internet, services de notification). Une indisponibilité de ces tiers peut retarder ou empêcher une Opération sans que la

responsabilité de Wintg puisse être engagée.

1.12 Responsabilité

Wintg est responsable de la bonne exécution des Opérations que vous avez valablement confirmées, dans la limite de ce qui dépend d'elle. Sa responsabilité ne peut en revanche être engagée :

- en cas de faute, de négligence ou d'imprudence de votre part, notamment la communication de vos accès à un tiers ou une instruction erronée ;
- en raison du fait d'un tiers, en particulier d'un opérateur, d'un réseau, d'un Marchand ou d'un Client ;
- en cas de force majeure, telle que définie à l'article 1.13 ;
- pour la qualité, la conformité, la livraison ou la licéité des biens et services vendus par un Marchand, Tchin n'étant pas partie au contrat de vente.

Wintg ne répond pas des dommages indirects, tels que la perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de chance ou de données. Lorsque sa responsabilité est engagée, elle est limitée au montant des frais que vous avez payés à Wintg au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur, sauf faute lourde ou intentionnelle. Ces limitations ne privent pas l'Utilisateur consommateur des droits que la loi lui reconnaît de manière impérative.

1.13 Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un événement de force majeure, c'est-à-dire d'un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Sont notamment considérés comme tels : les catastrophes naturelles, incendies, inondations, épidémies, guerres, émeutes, actes de terrorisme, coupures générales d'électricité ou de télécommunications, défaillances généralisées d'internet ou d'un réseau blockchain, cyberattaques d'ampleur, grèves générales et décisions des autorités publiques.

La partie qui l'invoque en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si celui-ci dure plus de trente (30) jours, chaque partie peut résilier le Contrat sans indemnité.

1.14 Suspension et limitation du Compte

Wintg peut, sans préavis lorsque l'urgence ou la loi l'exige, limiter certaines fonctionnalités, bloquer les sorties d'argent ou suspendre tout ou partie d'un Compte, notamment :

- en cas de manquement au Contrat ou à la loi, ou de soupçon sérieux d'un tel manquement ;
- en cas de risque de fraude, d'usurpation d'identité, de blanchiment ou de financement du terrorisme ;
- en cas d'anomalie détectée par nos contrôles d'intégrité des soldes ;
- à la demande d'une autorité administrative ou judiciaire ;
- en cas de défaut de réponse à une demande de justificatif.

Sauf interdiction légale, Wintg vous en indique le motif et les mesures attendues pour lever la suspension. La suspension prend fin dès que sa cause a disparu. Pendant la suspension, le Solde reste bloqué.

Si l'analyse établit une faute de l'Utilisateur (fraude, usurpation d'identité, faux documents, usage interdit par la charte d'utilisation responsable, abus des programmes d'avantages, atteinte à la sécurité de la Plateforme), les mesures de l'article 1.15 s'appliquent, y compris la non-restitution des fonds.

1.15 Durée, résiliation et clôture

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Résiliation par l'Utilisateur

Vous pouvez clôturer votre Compte à tout moment, sans frais ni justification, depuis Paramètres, après confirmation par un code envoyé à votre adresse électronique. Nous vous invitons à retirer vos Soldes avant la clôture. Les coffres en cours restent régis par leur contrat jusqu'à leur échéance.

Résiliation par Wintg

Wintg peut résilier le Contrat moyennant un préavis de trente (30) jours, notifié par courriel. Elle peut le résilier sans préavis en cas de manquement grave (fraude, usage interdit, fausse déclaration, atteinte à la sécurité), à la demande d'une autorité ou lorsque la loi l'exige.

Conséquences

Lorsque la clôture intervient à votre initiative ou à l'initiative de Wintg sans faute de votre part, le Solde qui vous revient vous est restitué sur un moyen de paiement à votre nom, déduction faite des sommes dues à Wintg, sous réserve des mesures de gel ou de saisie imposées par une autorité.

Lorsque la suspension ou la clôture résulte d'une faute établie de l'Utilisateur (fraude, usurpation d'identité, faux documents, usage interdit, abus des programmes d'avantages, atteinte à la sécurité), les fonds présents sur le Compte ne sont pas restitués. Ils sont définitivement retenus par Wintg, notamment pour indemniser les Clients et les tiers lésés et réparer le préjudice subi par Wintg, ou remis aux autorités lorsque la loi l'exige. Cette retenue ne fait pas obstacle aux poursuites que Wintg ou les victimes pourraient engager.

Les données sont conservées pendant les durées légales indiquées dans la politique de confidentialité, puis effacées.

1.16 Propriété intellectuelle

La Plateforme, sa structure, ses textes, ses interfaces, son code, ses bases de données, ainsi que les marques, noms et logos Tchin, Letou et Wintg, leurs personnages animés et leur motif, sont la propriété exclusive de Wintg et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Wintg vous concède un droit personnel, non exclusif, non transférable et révocable d'utiliser la Plateforme pendant la durée du Contrat, pour vos seuls besoins. Toute reproduction, représentation, adaptation ou extraction, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable, est interdite.

Vous conservez vos droits sur les contenus que vous publiez (logos, images, descriptions de vos produits) et autorisez Wintg à les afficher et à les reproduire dans la seule mesure nécessaire au fonctionnement de vos pages de paiement.

1.17 Modification des CGU

Wintg peut faire évoluer les CGU pour tenir compte de l'évolution de la Plateforme, de la loi ou de la jurisprudence. Toute modification importante vous est notifiée au moins quinze (15) jours avant son entrée en vigueur, sur la Plateforme et par courriel ou notification. Une modification imposée par la loi ou par un impératif de sécurité peut s'appliquer sans délai.

Si vous refusez la modification, vous pouvez clôturer votre Compte sans frais avant son entrée en vigueur. À défaut, la poursuite de l'utilisation de la Plateforme vaut acceptation de la nouvelle version.

1.18 Preuve et communications

Les enregistrements informatiques de Wintg, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et scellés électroniquement, font foi entre les parties des Opérations, de leur date et de leur contenu, sauf preuve contraire. Vous acceptez que les échanges par courriel, par notification, par WhatsApp et par l'intermédiaire de votre Compte aient valeur probante.

Les communications de Wintg vous sont adressées à l'adresse électronique et au numéro de téléphone de votre Compte, ou par notification dans la Plateforme.

1.19 Dispositions générales

- Intégralité. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord entre les parties pour son objet.
- Divisibilité. Si une stipulation était déclarée nulle ou inapplicable, les autres conserveraient leur plein effet.
- Tolérance. Le fait pour Wintg de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
- Cession. Vous ne pouvez céder le Contrat sans l'accord écrit de Wintg. Wintg peut le céder à toute entité qui reprendrait tout ou partie de l'activité Tchin, en vous en informant.
- Langue. Le Contrat est rédigé en français, langue qui fait foi.

1.20 Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est régi par le droit togolais et, pour les matières qu'ils couvrent, par les actes uniformes de l'Organisation pour l'harmonisation en Afrique du droit des affaires (OHADA) et les règlements de l'UEMOA.

En cas de différend, les parties s'efforcent de le résoudre à l'amiable. Vous adressez votre réclamation au service client, qui vous répond dans les délais prévus à la politique de remboursement. À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours, le litige peut être soumis à la médiation ou à l'arbitrage d'un centre reconnu au Togo, d'un commun accord, ou à défaut aux juridictions compétentes de Lomé, sous réserve des règles impératives qui protègent le consommateur dans son pays de résidence.

DOCUMENT 02

Conditions générales de services

Chaque service en détail : encaisser, payer, envoyer, retirer, crypto, coffre, Letou, API.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

2.1 Objet

Les présentes conditions générales de services (les « CGS ») décrivent chacun des services proposés sur Tchin, leurs conditions d'accès, leur fonctionnement, leurs limites et les engagements propres à chacun. Elles complètent les conditions générales d'utilisation (document 01), dont elles reprennent les définitions.

Certains services ne sont disponibles que dans certains pays, pour certains moyens de paiement ou après la vérification de votre identité. Les services disponibles, leurs plafonds et leurs frais sont toujours affichés dans votre Compte avant que vous les utilisiez.

2.2 Encaissement par liens et formulaires de paiement

Le Marchand peut créer des liens de paiement (à prix fixe ou libre), des formulaires de paiement (le Client répond à des questions avant de payer), et partager leur adresse ou leur code QR par tout moyen.

- Le Client choisit son moyen de paiement parmi ceux proposés pour son pays. Le paiement est réputé reçu lorsque le réseau concerné (opérateur Mobile Money ou blockchain) l'a confirmé. Un paiement « en attente » n'est pas un paiement reçu : le Marchand ne doit pas livrer avant la confirmation.
- Le Marchand choisit si les frais sont déduits du montant reçu ou ajoutés au prix payé par le Client. Le Client voit toujours le montant exact qu'il paie avant de valider.
- Les questions d'un formulaire doivent se limiter à ce qui est nécessaire à la vente. Il est interdit d'y demander un mot de passe, un code secret, un numéro de carte ou une donnée sensible sans base légale.
- Un lien peut être désactivé, limité dans le temps ou en nombre de paiements. Les liens en mode test ne déplacent aucun argent réel.

2.3 Abonnements et prélèvements

Le Marchand peut proposer des abonnements, que le Client accepte en connaissant leur montant, leur rythme et leur durée. À chaque échéance, une demande de paiement est adressée au Client sur son moyen de paiement ou prélevée sur son Solde s'il l'a expressément autorisé.

- Aucun prélèvement ne peut excéder le montant ni intervenir à un rythme autre que ceux acceptés par le Client.
- Le Client peut arrêter son abonnement à tout moment depuis sa page de prélèvements ou en le demandant au Marchand. L'arrêt prend effet pour les échéances suivantes.
- Une échéance qui échoue (solde insuffisant, refus du Client) n'est pas due à Tchin et peut être représentée selon les réglages du Marchand.

2.4 Paiement en caisse et écrans clients

Le Marchand qui reçoit ses Clients en boutique peut utiliser la caisse Tchin et associer un ou plusieurs écrans clients. Le montant saisi en caisse s'affiche sur l'écran du Client, qui paie par code QR, par son Tchin ID ou par son visage. Le Marchand est responsable de la garde des appareils de caisse et de l'exactitude des montants qu'il saisit.

2.5 Paiement par visage

Le paiement par visage est un service facultatif, réservé aux Utilisateurs dont l'identité a été vérifiée. Vous l'activez vous-même dans Paramètres › Sécurité, en enregistrant votre visage sous plusieurs angles. Le visage enregistré doit être celui de la personne vérifiée, et un même visage ne peut être associé qu'à un seul Compte.

- À la caisse, la photo prise par l'écran client permet de retrouver votre Compte. Un contrôle de présence écarte les photos, vidéos et écrans présentés à la place d'un visage réel.
- Chaque paiement est ensuite confirmé par votre Tchin PIN. Votre visage seul ne permet jamais de débiter votre Compte.
- Vous pouvez désactiver ce service ou supprimer votre visage à tout moment. Le traitement de cette donnée biométrique est décrit dans la politique de confidentialité.

2.6 Soldes et recharges

Votre argent est tenu sur des Soldes distincts, par pays (en francs CFA) et par crypto-actif. Vous pouvez recharger un Solde depuis un numéro Mobile Money que vous avez fait reconnaître, ou par un envoi de crypto-actif à votre adresse de dépôt personnelle. Les frais de recharge sont affichés avant validation.

Le Solde n'est pas un dépôt et ne porte pas d'intérêts. Il est disponible dès la confirmation de l'Opération qui l'a crédité, sous réserve des contrôles de sécurité et de conformité.

2.7 Envois entre comptes

- Vous pouvez envoyer de l'argent à un autre Utilisateur grâce à son Tchin ID, à son code QR ou par le scanner, après confirmation par votre Tchin PIN. L'envoi est instantané.
- Un envoi confirmé vers un mauvais destinataire ne peut pas être annulé par Wintg. Nous vous aidons toutefois à contacter le destinataire et, en cas de fraude avérée, à engager les démarches utiles.

2.8 Déplacement entre soldes

Vous pouvez déplacer de l'argent entre vos Soldes pays de la zone UEMOA, après confirmation par votre Tchin PIN. Le montant et les éventuels frais sont affichés avant la validation. Un déplacement qui échoue est rendu sur le Solde d'origine.

2.9 Retraits et liens de retrait

- Vous pouvez retirer tout ou partie de votre Solde vers un numéro Mobile Money reconnu, de 500 F à 1 500 000 F par retrait, ou vers une adresse de crypto-actif.
- Les frais de retrait sont pris sur le montant retiré et affichés avant la confirmation par votre Tchin PIN ou votre biométrie.
- Un retrait arrive en général en quelques minutes. Il peut prendre plus de temps en cas d'incident chez un opérateur ou d'un contrôle de sécurité. Un retrait qui échoue est rendu sur votre Solde.
- Les liens de retrait permettent de laisser une personne retirer une somme payée par votre Solde. Le bénéficiaire saisit son numéro ; vous restez responsable de la remise du lien à la bonne personne.
- Des plafonds par opération et par période s'appliquent pour votre sécurité. Ils sont indiqués au moment de l'Opération.

2.10 Crypto-actifs

Tchin accepte certains crypto-actifs : l'USDT sur le réseau TRON (TRC-20), le TRX, le BNB, le SOL et le GRAM (réseau TON). Chaque Utilisateur dispose d'une adresse de dépôt personnelle et fixe par réseau.

- Dépôts. Un dépôt est crédité dès qu'il est confirmé sur la blockchain, au-delà d'un montant minimum propre à chaque réseau, affiché sur la page de dépôt. Un envoi sur le mauvais réseau ou d'un actif non accepté peut être définitivement perdu.
- Retraits. Les retraits sont automatiques, confirmés par votre Tchin PIN, soumis à nos frais et aux frais du réseau, et plafonnés par période de vingt-quatre heures. L'adresse de destination relève de votre seule responsabilité : une transaction blockchain est irréversible.
- Risques. Les crypto-actifs n'ont pas cours légal dans l'UEMOA, où seul le franc CFA a cours légal, et leur valeur est très volatile. La Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest a mis en garde le public contre ces risques. Tchin ne fournit aucun conseil en investissement et ne garantit aucune valeur.

2.11 Le coffre (épargne programmée)

Le coffre vous permet de mettre de l'argent de côté jusqu'à une date que vous choisissez. Vous fixez un montant par dépôt (de 200 F à 500 000 F), un rythme et une date d'ouverture. À chaque échéance, une demande de paiement vous est adressée sur votre numéro Mobile Money et vous la validez.

- Le coffre est régi par un contrat signé électroniquement, prérempli à partir de votre identité vérifiée, qui prévaut sur le présent article.
- L'argent est bloqué jusqu'à la date choisie. À l'échéance, il est versé sur le numéro qui a payé, ou crédité sur votre Solde du pays au-delà de 1 000 000 F ou si le réseau ne peut pas verser.
- Le coffre ne produit pas d'intérêts, n'est pas un dépôt bancaire et n'est couvert par aucun fonds de garantie. Ses frais de dépôt et de versement sont ceux des paiements Mobile Money.
- Trois dépôts manqués consécutifs mettent le coffre en pause ; vous pouvez le reprendre ou arrêter les dépôts.

2.12 Cashback, parrainage et réductions

- Cashback. Certaines Opérations vous donnent des cartes à gratter en points Tchin, convertibles en francs CFA sur l'un de vos Soldes selon le barème affiché dans la page Cashback.
- Parrainage. Le parrain reçoit une part de la marge nette de Tchin sur les Opérations de ses filleuls, selon son palier, et le filleul des cartes de bienvenue pendant une durée limitée, selon les conditions publiées sur la page Programme d'affiliation. Le parrainage de soi-même, de faux comptes ou par démarchage abusif est interdit.
- Réductions. Des réductions temporaires peuvent s'appliquer à certains moyens de paiement. Elles sont signalées avant la validation.

Ces avantages sont des gestes commerciaux. Ils ne constituent pas un droit acquis, peuvent comporter une date d'expiration et peuvent être modifiés ou arrêtés pour l'avenir. Tout avantage obtenu par fraude est annulé et récupéré sur le Solde.

2.13 Letou, l'assistant à intelligence artificielle

Letou répond à vos questions sur Tchin et sur vos finances, et peut agir sur votre Compte à votre demande : créer un lien ou un formulaire, préparer un envoi ou un retrait, produire un rapport, programmer une tâche, créer et diriger des agents.

- Vous gardez la main. Toute action qui modifie votre Compte attend votre confirmation, et toute sortie d'argent votre Tchin PIN ou votre biométrie. Un agent n'a que les droits que vous lui accordez.
- Letou peut se tromper. Vérifiez ses propositions avant de les confirmer. Ses réponses sur la finance, le droit, la fiscalité ou les crypto-actifs sont des informations générales et ne remplacent pas un professionnel qualifié.
- Vos contenus. Vos messages, pièces jointes et paroles sont traités par notre prestataire d'intelligence artificielle pour produire les réponses, dans une offre professionnelle qui ne les utilise pas pour entraîner ses modèles.

2.14 API, kits, webhooks et outils pour développeurs

Wintg met à disposition des interfaces de programmation (API), des kits d'intégration, des webhooks, des outils pour intelligences artificielles et une documentation publique sur doc.wintg.group.

- Vos clés secrètes doivent rester sur votre serveur. Toute requête faite avec elles vous est imputée.
- Avant de livrer, vérifiez la signature des webhooks et le statut du paiement auprès de l'API.
- Wintg peut limiter le nombre de requêtes, faire évoluer l'API en vous prévenant à l'avance (les anciennes versions restent disponibles pendant une période de transition annoncée) et suspendre une intégration qui compromet la sécurité.

2.15 API de vérification d'identité

Les Marchands peuvent faire vérifier l'identité de leurs propres clients grâce à la technologie de vérification de Tchin. Chaque dossier envoyé est facturé 75 F, pris sur le Solde, qu'il soit accepté ou refusé ; un dossier jamais envoyé n'est pas facturé et le mode test est gratuit.

Le Marchand agit en qualité de responsable du traitement à l'égard de ses clients : il les informe de la vérification, recueille leur accord lorsque la loi l'exige et reste seul responsable de l'usage qu'il fait du résultat.

2.16 Notifications et relevés

Tchin vous informe des paiements reçus, des retraits, des alertes de sécurité et des réseaux indisponibles par notifications dans le navigateur, par courriel et dans votre Compte, selon vos choix dans Paramètres. Un relevé mensuel de vos Opérations peut vous être adressé par courriel. Les alertes de sécurité ne peuvent pas être désactivées.

2.17 Évolution des services

Wintg peut ajouter, modifier ou retirer un service, un moyen de paiement ou un pays. Le retrait d'un service que vous utilisez vous est annoncé au moins trente (30) jours à l'avance, sauf impossibilité due à un Prestataire, à la loi ou à la sécurité. Les sommes liées au service retiré vous restent acquises et vous sont restituées sur votre Solde.

DOCUMENT 03

Politique de confidentialité

Les données que nous traitons, pourquoi, combien de temps, et vos droits.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

3.1 Notre engagement

La confiance est au cœur d'un service de paiement. Wintg s'engage à traiter vos données personnelles de manière licite, loyale et transparente, à ne collecter que ce qui est nécessaire, à les protéger et à ne jamais les vendre. La présente politique explique quelles données nous traitons, pourquoi, sur quel fondement, avec qui nous les partageons, combien de temps nous les gardons et comment exercer vos droits.

Elle s'applique à toutes les données traitées par Tchin, sur le site, les applications, les API, les pages de paiement et l'assistant Letou.

3.2 Responsable du traitement et cadre légal

Le responsable du traitement est Wintg, dont les coordonnées figurent dans les mentions légales (document 08). Pour les données de leurs propres clients collectées par un formulaire de paiement ou par l'API de vérification d'identité, les Marchands sont responsables de traitement et Wintg agit pour leur compte, comme sous-traitant.

Nous appliquons la loi togolaise n° 2019-014 du 29 octobre 2019 relative à la protection des données à caractère personnel, ainsi que les lois équivalentes des pays où Tchin est proposé, notamment au Bénin le Code du numérique (loi n° 2017-20 du 20 avril 2018) et au Burkina Faso la loi n° 001-2021/AN du 30 mars 2021 portant protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

3.3 Données traitées, finalités, fondements et durées

Pour chaque usage, voici les données concernées, la raison du traitement, son fondement juridique et la durée de conservation.

Compte et relation

DONNÉES

Nom et prénoms, nom d'entreprise, Tchin ID, adresse électronique, téléphone, pays, photo de profil, préférences (devise, fuseau horaire, notifications).

FINALITÉ

Créer et gérer votre Compte, vous identifier, vous écrire au sujet du service, assurer le support.

FONDEMENT

Exécution du Contrat

DURÉE

Durée du Compte, puis 10 ans après sa clôture pour les éléments exigés par la loi

Vérification d'identité

DONNÉES

Photographies de la pièce d'identité, données lues sur la pièce (nom, date de naissance, numéro, dates de validité), selfie et contrôle de présence, résultat de l'analyse.

FINALITÉ

Satisfaire nos obligations de vigilance, prévenir la fraude et l'usurpation d'identité, empêcher les comptes multiples.

FONDEMENT

Obligation légale

DURÉE

10 ans après la fin de la relation

Paiement par visage

DONNÉES

Gabarit numérique du visage calculé à partir des photos d'enregistrement, photos d'enregistrement, photos prises à la caisse.

FINALITÉ

Vous reconnaître lorsque vous choisissez de payer avec votre visage, et empêcher qu'un même visage serve à deux comptes.

FONDEMENT

Consentement explicite

DURÉE

Jusqu'à la désactivation ou la suppression ; photos de caisse effacées après l'analyse

Opérations

DONNÉES

Montants, dates, moyens et réseaux, numéros de téléphone, adresses et identifiants de transactions crypto, contreparties, statuts, frais, références.

FINALITÉ

Exécuter vos Opérations, tenir votre historique et notre comptabilité, répondre aux autorités.

FONDEMENT

Exécution du Contrat et obligation légale

DURÉE

10 ans après l'Opération

Clients des Marchands

DONNÉES

Nom, numéro Mobile Money, adresse électronique, réponses aux formulaires de paiement, adresse crypto d'envoi.

FINALITÉ

Exécuter le paiement demandé par le Marchand et lui transmettre les informations prévues par son formulaire.

FONDEMENT

Exécution du paiement et obligation légale

DURÉE

10 ans après le paiement ; réponses de formulaire : durée fixée par le Marchand

Sécurité et prévention de la fraude

DONNÉES

Adresse IP, type d'appareil et de navigateur, journaux de connexion, Tchin PIN sous forme chiffrée irréversible, clé publique de la biométrie de l'appareil, scores et alertes de risque.

FINALITÉ

Protéger votre Compte, détecter la fraude et les accès non autorisés, garantir l'intégrité des soldes.

FONDEMENT

Intérêt légitime et obligation légale

DURÉE

Journaux : 12 mois ; autres données : durée du Compte

Letou

DONNÉES

Messages, pièces jointes, transcriptions de la voix, éléments mémorisés à votre demande, agents et tâches programmées, avis sur les réponses.

FINALITÉ

Faire fonctionner l'assistant à votre demande et améliorer ses connaissances générales, sans donnée personnelle.

FONDEMENT

Exécution du Contrat

DURÉE

Jusqu'à la suppression de la discussion ou du Compte ; pièces non envoyées : 24 heures

---

Assistants d'IA connectés

DONNÉES

Le nom de l'assistant que vous avez autorisé, l'empreinte de ses jetons d'accès, les informations de votre Compte qu'il demande pendant que vous l'utilisez (soldes, opérations, liens, ventes, relevés), les demandes d'Opération qu'il prépare et leur suite.

FINALITÉ

Faire fonctionner l'assistant (ChatGPT, Claude ou un autre) que vous avez vous-même connecté à votre Compte, à votre demande et dans les limites que vous avez autorisées.

FONDEMENT

Exécution du Contrat (votre autorisation)

DURÉE

Jetons : 30 jours au plus, ou jusqu'à ce que vous coupiez l'accès ; relevés PDF : 24 heures ; demandes préparées : comme les Opérations

---

Communication

DONNÉES

Abonnement du navigateur aux notifications, choix par type d'avis, numéro inscrit à la lettre d'information WhatsApp.

FINALITÉ

Vous prévenir des événements de votre Compte et, si vous l'avez demandé, des nouveautés.

FONDEMENT

Consentement

DURÉE

Jusqu'au retrait du consentement

Mesure d'audience et publicité

DONNÉES

Pages consultées, durée et parcours de visite, identifiants de cookies et de pixels, appareil, provenance (campagne publicitaire), inscription réalisée après une publicité.

FINALITÉ

Mesurer l'audience du site, vous présenter nos publicités sur les réseaux sociaux et les moteurs de recherche, mesurer l'efficacité de nos campagnes.

FONDEMENT

Consentement (bandeau cookies)

DURÉE

13 mois au plus ; choix conservé 6 mois

3.4 Comment nous obtenons vos données

- Directement auprès de vous, lorsque vous créez votre Compte, faites vérifier votre identité, réalisez une Opération ou nous écrivez.
- Automatiquement, lorsque vous utilisez la Plateforme (journaux techniques, appareil, adresse IP).
- Auprès de nos Prestataires, qui nous transmettent le statut et les références de vos Opérations.

- Auprès d'un Marchand ou d'un autre Utilisateur, lorsqu'il saisit votre numéro, votre Tchin ID ou vos coordonnées pour vous payer ou vous faire payer.
- Auprès des autorités, lorsqu'elles nous adressent une réquisition ou une mesure de gel.

3.5 Données biométriques

Le visage est une donnée sensible. Nous le traitons dans deux cas seulement : la vérification d'identité (comparaison du selfie à la photo de la pièce), imposée par la loi, et le paiement par visage, que vous activez librement.

- Nous conservons un gabarit numérique, et non une image exploitable à d'autres fins. Il ne sert qu'à ces deux usages et n'est jamais cédé ni utilisé pour de la publicité.
- La biométrie de votre appareil (empreinte, reconnaissance faciale du téléphone) reste dans votre appareil : nous ne recevons qu'une clé publique qui prouve votre présence.
- Vos photos d'identité et votre visage restent sur nos serveurs et ne sont pas transmis à nos fournisseurs d'intelligence artificielle.

3.6 Destinataires

Vos données ne sont accessibles qu'aux membres de l'équipe Wintg qui en ont besoin pour leur mission (support, conformité, technique), tenus à la confidentialité. Nous les communiquons, pour le strict nécessaire, à :

- notre agrégateur de paiement et les opérateurs Mobile Money, pour exécuter vos Opérations ;
- les réseaux blockchain (TRON, BNB Smart Chain, Solana, TON), sur lesquels les transactions sont publiques par nature ;
- notre hébergeur, Hostinger International Ltd. (Chypre, Union européenne) ;
- OpenAI, qui produit les réponses de Letou et transcrit la voix dans le cadre de son offre professionnelle ;
- l'assistant d'intelligence artificielle que vous avez vous-même connecté à votre Compte (ChatGPT d'OpenAI, Claude d'Anthropic ou un autre), pour les seules informations qu'il demande pendant que vous l'utilisez ; son éditeur les traite selon ses propres conditions ;

- les services de notification des navigateurs (Google, Apple, Mozilla, Microsoft), pour les avis que vous avez acceptés ;
- le Marchand que vous payez, pour les informations nécessaires à votre achat ;
- les autorités habilitées (cellules nationales de traitement des informations financières, autorités judiciaires, régulateurs), lorsque la loi l'impose.

Nos prestataires sont liés par des engagements de confidentialité et de sécurité et ne peuvent utiliser vos données que pour le service rendu à Wintg.

3.7 Transferts hors du pays

Certains prestataires traitent des données hors du Togo (dans l'Union européenne et aux États-Unis notamment). Ces transferts sont limités au nécessaire et entourés de garanties : choix de prestataires offrant un niveau de protection reconnu, engagements contractuels, chiffrement des échanges. Lorsque la loi l'exige, nous accomplissons les formalités préalables auprès de l'autorité de protection compétente.

3.8 Décisions automatisées

La vérification d'identité et la détection de la fraude reposent sur des traitements automatisés qui peuvent conduire à refuser une vérification ou à bloquer temporairement une Opération. Vous pouvez à tout moment demander qu'une telle décision soit réexaminée par une personne, présenter vos observations et en contester le résultat.

3.9 Sécurité des données

Nous protégeons vos données par des mesures techniques et organisationnelles adaptées : chiffrement des échanges, stockage des documents d'identité hors de la partie publique, chiffrement irréversible du Tchin PIN, scellement électronique des Opérations, contrôle des accès internes, journalisation et sauvegardes. Ces mesures sont détaillées dans la politique de sécurité des transactions (document 06).

En cas de violation de données susceptible de présenter un risque pour vos droits, nous la notifions à l'autorité de protection compétente et, lorsque le risque est élevé, aux personnes concernées, dans les délais prévus par la loi.

3.10 Cookies et traceurs

Un cookie est un petit fichier déposé sur votre appareil lors de la visite d'un site. Tchin utilise trois familles de cookies et de traceurs :

Nécessaires

Le cookie de session, qui vous garde connecté au plus un mois, le cookie de protection des formulaires contre les envois frauduleux, et le cookie qui retient votre choix sur les cookies. Ils sont indispensables au fonctionnement et à la sécurité du site et ne requièrent pas votre consentement.

Mesure d'audience

Des outils de mesure (par exemple Google Analytics) qui nous indiquent, de façon statistique, les pages consultées, la durée des visites et le parcours sur le site, pour l'améliorer. Ils ne sont déposés qu'avec votre accord.

Publicité

Des cookies et pixels publicitaires (par exemple le pixel Meta pour Facebook et Instagram, et Google Ads) qui nous permettent de vous présenter des publicités pour Tchin sur d'autres sites et réseaux sociaux, de mesurer l'efficacité de nos campagnes (par exemple le nombre d'inscriptions qu'elles apportent) et de toucher des personnes aux centres d'intérêt proches. Les sociétés concernées peuvent rapprocher ces informations des données dont elles disposent sur vous, selon leurs propres politiques. Ils ne sont déposés qu'avec votre accord.

Lors de votre première visite, un bandeau vous permet de tout accepter, de tout refuser ou de choisir famille par famille. Refuser est aussi simple qu'accepter et n'empêche pas d'utiliser le site. Votre choix est conservé six (6) mois, puis vous est redemandé. Les cookies de mesure et de publicité ont une durée de vie de treize (13) mois au plus.

Vous pouvez modifier votre choix à tout moment grâce au lien Gérer les cookies, présent en bas de chaque page, ou en supprimant les cookies depuis les réglages de votre navigateur. Votre navigateur garde aussi quelques préférences locales (devise affichée, onglet ouvert) qui ne nous sont pas transmises. L'espace connecté, les pages de paiement et l'assistant Letou n'utilisent aucun cookie publicitaire.

3.11 Vos droits

Vous disposez des droits suivants sur vos données :

- Accès : obtenir la confirmation que nous traitons vos données et en recevoir une copie ;
- Rectification : faire corriger des données inexactes ou incomplètes ;
- Effacement : obtenir la suppression de vos données, sauf lorsque la loi nous oblige à les conserver ;
- Opposition : vous opposer à un traitement fondé sur notre intérêt légitime, pour des raisons tenant à votre situation ;
- Limitation : demander le gel temporaire d'un traitement pendant l'examen d'une contestation ;
- Retrait du consentement : à tout moment, pour le paiement par visage, les notifications et la lettre d'information, sans effet sur les traitements passés ;
- Portabilité : recevoir les données que vous nous avez fournies dans un format structuré et lisible.

Pour exercer ces droits, écrivez à contact@wintg.group avec l'objet « Données personnelles ». Nous pouvons vous demander de justifier de votre identité. Nous répondons dans un délai d'un (1) mois, prolongeable de deux mois pour une demande complexe, en vous en informant. Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez saisir l'Instance de protection des données à caractère personnel (IPDCP) du Togo ou l'autorité compétente de votre pays.

3.12 Mineurs

Tchin n'est pas destiné aux personnes de moins de quatorze (14) ans. Nous ne collectons pas sciemment leurs données. Si nous apprenons qu'un Compte a été ouvert par une personne de moins de quatorze ans, nous le clôturons et effaçons les données qui ne sont pas soumises à une obligation de conservation.

3.13 Évolution de la politique

Nous pouvons modifier la présente politique pour refléter l'évolution de nos services ou de la loi. La version en vigueur est toujours celle publiée sur cette page, avec sa date. Toute modification importante vous est annoncée à l'avance par courriel ou notification.

3.14 Assistants d'intelligence artificielle connectés

Vous pouvez connecter votre Compte à un assistant d'intelligence artificielle (ChatGPT, Claude ou un autre) par le serveur de Tchin pour ces assistants (`tchin.tech/mcp`). La connexion se fait sur tchin.tech : vous vous identifiez, vous lisez ce que l'assistant pourra faire, vous pouvez le limiter à la lecture, et vous autorisez avec votre Tchin PIN.

- Ce que l'assistant reçoit. Seulement ce qu'il demande pendant que vous l'utilisez : votre nom et votre Tchin ID, vos soldes, vos opérations, vos liens de paiement, vos ventes, vos abonnements et vos relevés. Les numéros de téléphone de vos clients lui sont transmis masqués, et leurs adresses électroniques ne lui sont pas transmises.
- Ce qu'il ne reçoit jamais. Votre Tchin PIN, vos codes de connexion, vos clés secrètes d'API, vos données biométriques ni vos documents d'identité.
- L'argent. Un assistant ne fait sortir aucun argent de lui-même : il prépare au plus une demande, que vous vérifiez et confirmez sur tchin.tech avec votre Tchin PIN.
- Les relevés PDF qu'il prépare ne s'ouvrent qu'à vous, connecté à Tchin, et sont effacés de nos serveurs au bout de 24 heures.
- La durée. L'accès de l'assistant dure 30 jours au plus sans usage. Vous le coupez à tout moment dans Tchin, page API, rubrique Serveur MCP. Nous ne gardons que l'empreinte des jetons d'accès.
- L'éditeur de l'assistant traite ce qu'il reçoit selon ses propres conditions et sa propre politique de confidentialité, que nous vous invitons à lire.

DOCUMENT 04

Politique KYC

Comment et pourquoi nous vérifions l'identité de nos utilisateurs.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

4.1 Objet et principes

La présente politique décrit la manière dont Wintg identifie et vérifie l'identité des Utilisateurs de Tchin (« Know Your Customer », ou connaissance du client). Elle répond aux obligations de vigilance imposées par la réglementation de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme en vigueur dans l'UEMOA, et protège chaque Utilisateur contre l'usurpation de son identité.

Trois principes la guident : aucune circulation d'argent réel sans identité vérifiée, une personne, un compte, et une vigilance proportionnée au risque.

4.2 Quand la vérification est exigée

La vérification d'identité est obligatoire avant toute utilisation de la Plateforme. Tant qu'elle n'est pas validée, aucun service n'est accessible : ni lien ou formulaire de paiement, même en mode test, ni encaissement, envoi, retrait, coffre, paiement par visage, assistant Letou ou API.

Elle peut être renouvelée à tout moment, notamment à l'expiration de la pièce présentée, en cas de changement de situation, d'opération inhabituelle ou de doute sur l'exactitude des informations.

4.3 Documents acceptés

- Carte nationale d'identité, passeport, carte d'électeur biométrique ou permis de conduire, en cours de validité, délivré par un État et comportant une photographie.
- La pièce doit avoir été délivrée depuis plus de trois (3) mois, sauf justification particulière.
- Pour une personne morale, s'ajoutent les statuts, l'extrait du registre du commerce et du crédit mobilier ou le récépissé de déclaration, l'identité des dirigeants et des bénéficiaires effectifs détenant directement ou indirectement plus de 25 % du capital ou des droits de vote, et le pouvoir du représentant.

4.4 Déroulement de la vérification

La vérification se fait depuis un téléphone. Sur ordinateur, un code QR à usage unique vous permet de poursuivre sur votre téléphone.

a. Vous photographiez le recto, et le cas échéant le verso, de votre pièce avec la caméra. L'import d'une image enregistrée n'est pas accepté, afin d'écarter les copies.
b. Vous prenez un selfie accompagné d'un contrôle de présence, qui vérifie qu'une personne réelle se trouve devant la caméra et non une photo, une vidéo ou un masque.
c. L'analyse automatique lit les informations de la pièce, vérifie sa cohérence, compare votre visage à celui de la pièce et contrôle que les informations correspondent à votre Compte.
d. Le résultat vous est notifié. En cas de refus, le motif vous est indiqué et vous pouvez recommencer ou demander un examen par une personne.

4.5 Une personne, un compte

Une même personne ne peut faire vérifier qu'un seul Compte. Un visage déjà vérifié sur un autre Compte, une pièce déjà utilisée ou l'usage de l'identité d'un tiers entraînent le refus de la vérification et peuvent conduire à la clôture des comptes concernés.

4.6 Vigilance renforcée

Des mesures complémentaires peuvent être demandées lorsque le risque l'exige, notamment pour :

- les personnes politiquement exposées, leurs proches et leurs associés ;
- les volumes élevés ou inhabituels au regard du profil déclaré ;
- les activités sensibles (commerce de métaux précieux, de véhicules, immobilier, change, crypto-actifs) ;
- les Opérations en lien avec des pays présentant des défaillances stratégiques identifiées par le Groupe d'action financière (GAFI).

Ces mesures peuvent consister à demander un justificatif de domicile, une preuve de l'activité, l'origine des fonds ou du patrimoine, ou à faire valider la relation par un responsable de la conformité.

4.7 Refus, retrait et mise à jour

Wintg peut refuser une vérification, retirer une vérification obtenue par fraude ou exiger une nouvelle vérification. La présentation d'une fausse pièce ou d'une identité usurpée entraîne la clôture du Compte et peut faire l'objet d'un signalement aux autorités. Vous devez nous signaler tout changement d'identité, de nationalité, d'adresse ou d'activité.

4.8 Conservation et confidentialité des dossiers

Les dossiers de vérification sont conservés pendant dix (10) ans à compter de la fin de la relation, comme l'exige la réglementation. Ils sont stockés hors de la partie publique de nos serveurs, accessibles aux seules personnes habilitées, et ne sont jamais utilisés à d'autres fins que la vigilance, la sécurité et la réponse aux autorités.

4.9 Vérification proposée aux Marchands

Lorsqu'un Marchand utilise l'API de vérification d'identité, la même technologie s'applique à ses clients. Le Marchand est responsable de leur information, de leur consentement et de l'usage du résultat. Wintg conserve les dossiers pour le compte du Marchand pendant la durée convenue, et pendant la durée légale lorsque la loi l'impose.

DOCUMENT 05

Politique LCB-FT

Notre dispositif contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

5.1 Engagement et cadre juridique

Wintg s'engage à empêcher que Tchin soit utilisé pour blanchir des capitaux, financer le terrorisme ou la prolifération des armes de destruction massive. Elle applique un dispositif de prévention fondé sur l'approche par les risques, conformément :

- à la directive n° 02/2015/CM/UEMOA relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme dans les États membres de l'UEMOA, et aux instructions de la BCEAO ;
- au Togo, à la loi n° 2018-004 du 4 mai 2018 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- au Bénin, à la loi n° 2018-17 du 25 juillet 2018 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- au Burkina Faso, à la loi n° 016-2016/AN du 3 mai 2016 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- aux recommandations du Groupe d'action financière (GAFI) et aux résolutions du Conseil de sécurité des Nations unies.

5.2 Gouvernance

La direction de Wintg approuve la présente politique et veille à sa mise en œuvre. Un responsable de la conformité est désigné : il est chargé de la surveillance des Opérations, de l'analyse des alertes, des déclarations aux autorités, de la tenue des registres et de la formation de l'équipe. Il dispose de l'indépendance et des accès nécessaires à sa mission.

5.3 Classification des risques

Chaque Utilisateur reçoit un niveau de risque, réévalué au fil de la relation, qui tient compte notamment de son profil (particulier, entreprise, personne politiquement exposée), de son activité, de ses pays, des moyens de paiement utilisés, des volumes et de la nature des Opérations. Le niveau de risque détermine l'intensité de la vigilance et les plafonds applicables.

5.4 Vigilance à l'entrée en relation

Aucune Opération réelle n'est possible avant l'identification et la vérification de l'Utilisateur, selon la politique KYC (document 04). Pour les personnes morales, les bénéficiaires effectifs sont identifiés. Les Utilisateurs sont filtrés à l'entrée et périodiquement contre les listes de sanctions et de gel des avoirs applicables.

5.5 Surveillance des Opérations

Les Opérations font l'objet d'une surveillance continue, automatisée et humaine, destinée à détecter les Opérations inhabituelles ou suspectes, par exemple :

- le fractionnement d'Opérations pour rester sous les plafonds ;
- des entrées et sorties rapides sans justification économique apparente ;
- des volumes sans rapport avec l'activité déclarée ;
- l'usage de nombreux numéros ou comptes liés entre eux ;
- des Opérations en lien avec des adresses crypto signalées ou des pays à haut risque.

Wintg peut demander à tout moment l'origine des fonds, la justification économique d'une Opération ou tout document utile.

5.6 Mesures conservatoires

Lorsque la loi l'exige ou en cas de doute sérieux, Wintg peut retarder, refuser ou bloquer une Opération, suspendre les sorties d'un Compte ou geler un Solde, le temps de l'analyse ou sur instruction d'une autorité. Ces mesures ne donnent lieu à aucune indemnité.

5.7 Déclarations de soupçon

Wintg déclare à la Cellule nationale de traitement des informations financières (CENTIF) compétente les sommes et Opérations dont elle sait, soupçonne ou a de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction ou sont liées au financement du terrorisme. La loi interdit d'informer la personne concernée de l'existence d'une déclaration ; Wintg et ses employés sont protégés lorsqu'ils agissent de bonne foi.

5.8 Sanctions financières et gel des avoirs

Wintg applique sans délai les mesures de gel des fonds et des ressources économiques décidées par les autorités nationales, l'UEMOA et le Conseil de sécurité des Nations unies. Aucune Opération ne peut être réalisée au profit d'une personne ou d'une entité visée par de telles mesures.

5.9 Conservation des documents

Les documents relatifs à l'identité des Utilisateurs sont conservés pendant dix (10) ans après la fin de la relation, et ceux relatifs aux Opérations pendant dix (10) ans après leur exécution. Ils sont tenus à la disposition des autorités compétentes.

5.10 Formation et contrôle

Les membres de l'équipe concernés sont formés à la détection des risques et aux procédures internes. Le dispositif est revu au moins une fois par an et à chaque évolution significative de la réglementation, des services ou des risques.

5.11 Coopération de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à répondre avec exactitude et diligence aux demandes formulées au titre de la présente politique. Le refus de coopérer, la fourniture d'informations fausses ou l'usage de la Plateforme à des fins illicites entraînent la clôture du Compte, sans préjudice des poursuites pénales encourues.

DOCUMENT 06

Politique de sécurité des transactions

Comment chaque opération est protégée, de votre accord à son exécution.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

6.1 Objectif

La présente politique décrit les mesures qui protègent chaque Opération réalisée sur Tchin, depuis votre connexion jusqu'à l'arrivée de l'argent, ainsi que les bons réflexes attendus de chaque Utilisateur. La sécurité repose sur une règle simple : aucun argent ne sort d'un Compte sans l'accord de son titulaire.

6.2 Connexion et sessions

- La connexion se fait uniquement par un code à usage unique envoyé à votre adresse électronique, depuis une boîte d'envoi dédiée. Aucun code n'est envoyé par SMS.
- Une connexion reste ouverte au plus un (1) mois sur un même appareil. À son terme, vous êtes automatiquement déconnecté, même si vous êtes actif, et une nouvelle connexion par code est exigée.
- Les tentatives répétées sont limitées et ralenties automatiquement pour empêcher les essais en série.

6.3 Confirmation de chaque sortie d'argent

Tout retrait, envoi, déplacement entre soldes, lien de retrait réel, paiement par visage ou retrait de crypto-actif doit être confirmé par :

- votre Tchin PIN, code personnel à six chiffres, conservé par nous sous une forme chiffrée irréversible. Après cinq (5) erreurs, il est bloqué pendant quinze (15) minutes ;
- ou la biométrie de votre appareil (empreinte digitale, reconnaissance faciale), selon la norme d'authentification forte du web (WebAuthn). Votre empreinte ne quitte jamais votre appareil : nous ne recevons qu'une preuve signée, propre à l'Opération.

Les actions proposées par l'assistant Letou ou par vos agents suivent exactement les mêmes règles.

6.4 Intégrité des Opérations et des soldes

- Chaque Opération est scellée électroniquement au moment de son enregistrement. Toute modification ultérieure non autorisée est détectée.
- Un contrôle automatique et régulier vérifie que chaque Solde correspond exactement à l'historique de ses Opérations. En cas d'anomalie, les sorties d'argent du Compte concerné sont bloquées jusqu'à l'analyse.
- Chaque confirmation de paiement reçue d'un Prestataire est vérifiée directement auprès de lui avant de créditer un Solde. Une notification falsifiée ne peut donc pas créer d'argent.
- Une même Opération ne peut être exécutée qu'une fois, même si la demande est envoyée plusieurs fois.

6.5 Plafonds et contrôles de risque

Des plafonds s'appliquent par Opération et par période (par exemple, retraits Mobile Money de 500 F à 1 500 000 F par Opération, et plafond glissant sur vingt-quatre heures pour les retraits de crypto-actifs). Ils sont adaptés au niveau de vérification et au profil de risque de chaque Utilisateur. Une Opération inhabituelle peut être retardée pour vérification, et nous pouvons vous contacter pour la confirmer.

6.6 Protection des données de paiement

- Toutes les communications passent par une connexion chiffrée (HTTPS).
- Tchin ne stocke aucun code secret Mobile Money : la validation du paiement se fait toujours sur votre téléphone, auprès de votre opérateur.
- Les clés privées des portefeuilles crypto de la Plateforme sont conservées chiffrées et ne sont jamais exposées aux navigateurs.
- Les documents d'identité et les gabarits de visage sont rangés hors de la partie publique des serveurs.

6.7 Sécurité des intégrations

- Les clés d'API sont distinctes pour le mode test et le mode réel, et peuvent être renouvelées à tout moment.
- Chaque webhook est signé : le Marchand doit vérifier la signature et le statut du paiement auprès de l'API avant de livrer.

- Les pages de paiement et la fenêtre de paiement intégrée sont servies par Tchin : le Marchand ne voit jamais les codes de ses Clients.

6.8 Surveillance et disponibilité

L'état des réseaux de paiement est sondé en continu : un réseau indisponible est grisé sur la Plateforme pour éviter les Opérations vouées à l'échec. L'état général du service est publié sur statut.wintg.group. Les serveurs sont sauvegardés régulièrement et leurs accès sont réservés à des personnes habilitées.

6.9 Vos bons réflexes

- Ne communiquez jamais votre Tchin PIN, un code de connexion reçu par courriel ou vos clés secrètes, et protégez l'accès à votre boîte électronique.
- Vérifiez l'adresse du site (tchin.wintg.org) avant de vous connecter, et méfiez-vous des liens reçus par message.
- Vérifiez le nom du bénéficiaire, le numéro et le réseau avant chaque confirmation.
- Activez les notifications pour être averti de chaque mouvement.
- Verrouillez votre téléphone et maintenez-le à jour.

6.10 Signaler un incident

En cas de perte de votre téléphone, d'Opération que vous ne reconnaissez pas ou de message suspect se réclamant de Tchin, prévenez-nous immédiatement par WhatsApp au +228 73 38 49 90, disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Nous bloquons les sorties de votre Compte le temps de vérifier. Les chercheurs en sécurité qui découvrent une faille peuvent nous la signaler de manière responsable à contact@wintg.group, sans l'exploiter ni la divulguer avant sa correction.

DOCUMENT 07

Politique de remboursement

Quand et comment l'argent vous est rendu, et dans quels délais.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

7.1 Objet

La présente politique précise dans quels cas l'argent est rendu à un Utilisateur ou à un Client, par qui, sur quel moyen de paiement et dans quels délais. Elle distingue les remboursements qui relèvent de Tchin (incident technique, erreur, fraude) et ceux qui relèvent du Marchand (litige sur une vente). Les conditions d'annulation et de retour sont précisées dans le document 11.

7.2 Remboursements automatiques

Sans aucune démarche de votre part, l'argent est rendu dans les cas suivants :

- Retrait échoué. Un retrait que le réseau n'a pas pu verser est recrédité sur votre Solde, frais compris.
- Transfert échoué. Un envoi entre comptes ou un déplacement entre soldes qui échoue est rendu sur le Solde ou le moyen de paiement d'origine.
- Double débit. Une même Opération débitée deux fois par erreur est remboursée dès sa détection.
- Coffre non versé. Un versement de coffre que le réseau ne peut pas exécuter est crédité sur votre Solde du pays.

7.3 Paiement débité mais non confirmé

Il arrive qu'un Client soit débité par son opérateur alors que le paiement n'est pas confirmé à Tchin. Dans ce cas :

a. Tchin interroge l'opérateur ou l'agrégateur pour connaître le statut définitif du paiement.

b. Si le paiement est finalement confirmé, il est crédité au Marchand, qui doit alors livrer.

c. Si le paiement est définitivement annulé, l'opérateur restitue le montant au Client, selon ses propres délais, généralement de quelques heures à quelques jours ouvrés.

Gardez la référence du message de votre opérateur : elle permet d'accélérer la recherche.

7.4 Remboursement d'un achat par le Marchand

Tchin n'est pas partie à la vente conclue entre un Marchand et son Client. Une demande de remboursement liée à un produit non livré, non conforme ou retourné s'adresse d'abord au Marchand, selon ses conditions de retour.

- Le Marchand peut rembourser son Client en tout ou partie depuis son Solde, sur le numéro Mobile Money ayant servi au paiement ou par un lien de retrait.
- Les frais de l'Opération initiale ne sont pas restitués au Marchand, sauf erreur de Tchin.
- Si le Marchand ne répond pas dans un délai raisonnable, le Client peut nous saisir : nous contactons le Marchand, et en cas de manquement grave ou de fraude, nous pouvons bloquer les sommes concernées sur son Solde et prendre les mesures prévues par la charte d'utilisation responsable.

7.5 Erreur imputable à Tchin

Lorsqu'une erreur de Tchin est établie (montant erroné, Opération exécutée sans votre confirmation, défaillance de la Plateforme), nous rétablissons votre Solde dans l'état où il se serait trouvé sans l'erreur, frais compris, dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés après l'établissement de l'erreur.

7.6 Opération non autorisée

Si une Opération a été réalisée sans votre accord, signalez-la sans délai, et au plus tard dans les trente (30) jours. Nous bloquons les sorties de votre Compte et ouvrons une enquête. Si l'Opération n'a pas été confirmée par vos accès personnels, ou si elle a eu lieu après que vous nous avez signalé leur compromission, elle vous est remboursée. Elle reste à votre charge si elle a été confirmée avec votre Tchin PIN ou votre biométrie que vous avez communiqués ou laissé utiliser, ou en cas de négligence grave de votre part.

7.7 Cas qui ne donnent pas lieu à remboursement

- Une Opération confirmée par vos soins vers un mauvais numéro, un mauvais Tchin ID ou une mauvaise adresse crypto. Nous vous aidons toutefois à contacter le bénéficiaire ou l'opérateur.

- Un envoi de crypto-actif sur le mauvais réseau ou d'un actif non accepté.
- Les frais d'un réseau déjà engagés (frais blockchain notamment).
- Une variation de la valeur d'un crypto-actif.
- Les frais de vérification d'identité d'un dossier envoyé, qu'il soit accepté ou refusé.
- Les sommes gelées ou saisies sur décision d'une autorité.

7.8 Comment demander un remboursement

Écrivez-nous par WhatsApp au +228 73 38 49 90 ou à contact@wintg.group, dans les trente (30) jours suivant l'Opération, en indiquant :

- la référence de l'Opération, visible dans votre historique ou sur le reçu ;
- la date, le montant et le moyen de paiement ;
- la description du problème et, le cas échéant, les messages reçus de l'opérateur.

7.9 Délais de traitement

Accusé de réception

Immédiat sur WhatsApp, sous 24 heures par courriel.

Réponse sur le fond

Sous quinze (15) jours ouvrés, sauf enquête en cours chez un opérateur, auquel cas nous vous tenons informé.

Remboursement accordé

Crédité sur votre Solde immédiatement, ou versé sur votre moyen de paiement sous cinq (5) jours ouvrés.

Remboursement par l'opérateur

Selon les délais propres à l'opérateur, en général de quelques heures à sept (7) jours ouvrés.

7.10 Moyen de remboursement

Le remboursement est effectué sur le Solde Tchin concerné ou sur le moyen de paiement d'origine. Il ne peut pas être versé à un tiers, ni sur un moyen de paiement différent, sauf accord exprès justifié par l'impossibilité d'utiliser le moyen d'origine, et sous réserve des contrôles de conformité.

7.11 Recours

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez demander un second examen par un responsable, puis recourir aux voies prévues à l'article 1.20 des conditions générales d'utilisation, ainsi qu'aux mécanismes de réclamation de votre opérateur et des autorités de protection des consommateurs de votre pays.

DOCUMENT 08

Mentions légales

L'éditeur, le directeur de la publication, l'hébergeur et la propriété du site.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

8.1 Éditeur du site

Le site tchin.wintg.org, ses sous-domaines, ses applications et ses interfaces de programmation sont édités par :

RAISON SOCIALE

Wintg

FORME

Entreprise individuelle de droit togolais

SIÈGE

Légbassito (Mandjikpeto), Lomé, Togo

IMMATRICULATION

Numéros d'immatriculation au registre du commerce et du crédit mobilier et d'identification fiscale communiqués sur simple demande

COURRIEL

contact@wintg.group

WHATSAPP

+228 73 38 49 90, vingt-quatre heures sur vingt-quatre

SITE DU GROUPE

wintg.group

8.2 Direction de la publication

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

KEZIE AGBA Awaki, directeur général et cofondateur

DIRECTION TECHNIQUE

TCHONA Ayéssan Samuel, directeur technique et cofondateur

8.3 Hébergement

HÉBERGEUR

Hostinger International Ltd.

ADRESSE

61 Lordou Vironos Street, 6023 Larnaca, Chypre

SITE

hostinger.com

8.4 Prestataires de paiement

Les paiements Mobile Money sont exécutés par l'intermédiaire d'un agrégateur de paiement agréé dans la zone UEMOA et des opérateurs de chaque réseau. Les opérations en crypto-actifs sont exécutées sur les réseaux publics TRON, BNB Smart Chain, Solana et TON. Tchin n'est ni une banque ni un établissement de monnaie électronique (voir l'article 1.4).

8.5 Propriété intellectuelle

L'ensemble du site, sa structure, ses textes, ses images, ses animations, son code et ses bases de données, ainsi que les marques et logos Tchin, Letou et Wintg, sont la propriété exclusive de Wintg. Toute reproduction, représentation ou diffusion, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable est interdite et constitue une contrefaçon. Les logos des opérateurs, des réseaux et des crypto-actifs reproduits sur le site appartiennent à leurs titulaires respectifs et ne sont utilisés que pour désigner les moyens de paiement acceptés.

8.6 Liens et contenus tiers

Le site peut contenir des liens vers des sites tiers (documentation, page de statut, sites du groupe, réseaux sociaux). Wintg n'exerce aucun contrôle sur les sites qui ne lui appartiennent pas et décline toute responsabilité quant à leur contenu. La création d'un lien vers tchin.wintg.org est libre, à condition qu'il ne laisse pas croire à un partenariat inexistant et qu'il n'ouvre pas le site dans un cadre.

8.7 Données personnelles et cookies

Le traitement de vos données personnelles et l'usage des cookies sont décrits dans la politique de confidentialité (document 03). Pour toute question, écrivez à contact@wintg.group.

8.8 Crédits

Conception, développement, textes et identité visuelle : Wintg. Polices de caractères : Slabo, sous licence libre SIL Open Font License.

DOCUMENT 09

Charte d'utilisation responsable

Les bons usages, les usages interdits et ce qui arrive en cas d'abus.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

9.1 Pourquoi cette charte

Tchin est un outil de confiance entre des marchands, leurs clients et des millions de personnes qui utilisent le Mobile Money chaque jour. Cette confiance dépend du comportement de chacun. La présente charte rappelle les engagements que prend tout Utilisateur, les usages interdits et les mesures prises en cas d'abus.

9.2 Nos engagements communs

- Honnêteté. Vendre ce que l'on annonce, au prix affiché, et livrer ce qui a été payé.
- Transparence. Présenter clairement son identité, ses produits, ses délais et ses conditions de retour.
- Respect. Ne pas harceler, menacer, tromper ni discriminer ses clients, les autres Utilisateurs ou l'équipe Tchin.
- Discrétion. N'utiliser les données de ses clients que pour la vente et ne jamais leur demander de code secret.
- Prudence. Protéger ses accès et signaler sans délai tout usage suspect.

9.3 Usages interdits

Il est strictement interdit d'utiliser Tchin pour :

a. toute activité illégale dans le pays du Marchand ou du Client, ou pour dissimuler l'origine illicite de fonds ;

b. l'escroquerie, l'hameçonnage, la fausse vente, l'usurpation de l'identité d'une personne, d'une marque ou de Tchin ;

c. les placements promettant des gains garantis ou anormalement élevés, les systèmes pyramidaux, les chaînes de Ponzi et le « doublement d'argent » ;

d. les jeux d'argent et paris sans autorisation des autorités compétentes ;

e. la vente des produits et services exclus listés dans le document 10 ;

f. la collecte de fonds pour une cause fictive ou au profit d'une personne ou d'une organisation sanctionnée ;

g. le contournement des contrôles : comptes multiples, prête-noms, fractionnement d'Opérations, faux documents ;

h. l'achat ou la vente de comptes Tchin, de Tchin ID ou de comptes vérifiés ;

i. l'abus des programmes de cashback, de parrainage ou de réductions (auto-parrainage, faux filleuls, opérations circulaires) ;

j. toute atteinte à la Plateforme : intrusion, exploitation d'une faille, extraction automatisée non autorisée, surcharge volontaire, test de numéros ou de cartes, rétro-ingénierie ;

k. l'usage de Letou ou des agents pour produire des contenus illicites, trompeurs, haineux ou portant atteinte aux droits d'autrui.

9.4 Utilisation responsable de Letou

Letou est conçu pour vous aider à gérer votre activité. Vous vous engagez à ne pas tenter de lui faire contourner ses règles de sécurité, à ne pas lui confier les informations de tiers sans droit, et à vérifier ses propositions avant de les confirmer. Les agents que vous créez agissent sous votre responsabilité.

9.5 Signaler un abus

Si vous êtes victime ou témoin d'un usage frauduleux de Tchin (faux lien de paiement, vendeur qui ne livre pas, message se faisant passer pour Tchin), signalez-le par WhatsApp au +228 73 38 49 90 ou à contact@wintg.group, avec le lien ou le Tchin ID concerné. Chaque signalement est examiné.

9.6 Mesures en cas de manquement

Selon la gravité du manquement, Wintg peut, de manière graduée ou immédiate :

- adresser un avertissement ;
- désactiver un lien, un formulaire, une clé d'API ou un agent ;
- limiter les plafonds ou bloquer les sorties d'argent ;

- retenir les sommes nécessaires au remboursement des Clients lésés ;
- annuler les avantages obtenus abusivement ;
- clôturer le Compte et refuser toute nouvelle inscription ;
- signaler les faits aux autorités compétentes et engager des poursuites, notamment au titre de la loi togolaise n° 2018-026 du 7 décembre 2018 sur la cybersécurité et la lutte contre la cybercriminalité.

DOCUMENT 10

Services et produits vendus

Ce que Tchin vend, ce que nos marchands peuvent vendre, et ce qui est exclu.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

10.1 Ce que Tchin vend

Wintg ne vend sur Tchin aucun bien matériel. Elle fournit des services numériques de paiement et de gestion financière, rémunérés par des frais sur les Opérations, sans abonnement ni frais d'ouverture :

Encaissement

Liens et formulaires de paiement, codes QR, abonnements et prélèvements, caisse et écrans clients, paiement par visage, fenêtre de paiement intégrée et API.

Gestion des fonds

Soldes par pays et par crypto-actif, recharges, envois entre comptes, déplacement entre soldes, retraits et liens de retrait.

Crypto-actifs

Réception, conservation et envoi d'USDT (TRC-20), de TRX, de BNB, de SOL et de GRAM (TON).

Épargne

Le coffre, épargne programmée bloquée jusqu'à une date choisie, sans intérêts.

Vérification d'identité

API de vérification d'identité pour les Marchands, facturée 75 F par dossier envoyé.

Assistant et outils

Letou, agents, rapports, tâches programmées, kits pour développeurs, outils pour intelligences artificielles.

Fidélité

Cashback en points Tchin, programme d'affiliation, réductions temporaires.

Les tarifs de chacun de ces services sont publiés sur la page Tarifs.

10.2 Ce que nos Marchands peuvent vendre

Les Marchands utilisent Tchin pour encaisser le prix de biens et de services licites, notamment :

- commerce de détail et de gros, en boutique ou en ligne (alimentation, mode, électronique, maison, beauté) ;
- restauration, hôtellerie, tourisme, transport et livraison ;
- services aux particuliers et aux entreprises (formation, conseil, artisanat, réparation, nettoyage, événementiel) ;
- produits et services numériques (logiciels, abonnements, contenus, formations en ligne, hébergement) ;
- éducation (frais de scolarité, inscriptions, examens) ;
- billetterie, adhésions, cotisations d'associations et dons à des organisations déclarées ;
- facturation de prestations professionnelles et encaissement de loyers.

10.3 Activités soumises à autorisation préalable

Les activités suivantes ne peuvent être encaissées qu'avec l'accord écrit préalable de Wintg, sur présentation des autorisations exigées par la loi :

- jeux d'argent, paris et loteries agréés ;
- pharmacie, produits de santé et compléments alimentaires ;
- boissons alcoolisées et tabac ;
- change de devises, transfert d'argent, crypto-actifs et services d'investissement ;
- collecte de fonds à grande échelle et financement participatif ;
- vente de véhicules, de biens immobiliers, de métaux et pierres précieux ;
- agences de voyage, de recrutement et de rencontre.

10.4 Produits et services interdits

Il est interdit d'encaisser, par Tchin, le prix des produits et services suivants :

- stupéfiants, substances psychotropes et matériel destiné à leur consommation ;
- armes, munitions, explosifs et leurs composants ;
- médicaments sans autorisation de mise sur le marché ou vendus sans ordonnance lorsqu'elle est requise ;
- contrefaçons, biens volés et produits portant atteinte à la propriété intellectuelle ;
- contenus pédopornographiques, violents, haineux ou incitant à la discrimination ou au terrorisme ;
- services sexuels, et contenus pour adultes sans contrôle de l'âge ;
- espèces protégées, ivoire et produits issus du braconnage ;
- faux documents, diplômes, comptes, données personnelles et bases de données ;
- placements à rendement garanti, systèmes pyramidaux, « doublement d'argent » et cartes de « mining » fictives ;
- services de piratage, logiciels malveillants, outils de contournement de la sécurité ;
- tout bien ou service dont la vente est interdite dans le pays du Marchand ou du Client.

Wintg peut compléter cette liste à tout moment. Un Marchand qui exerce une activité interdite s'expose aux mesures prévues par la charte d'utilisation responsable (document 09).

10.5 Obligations d'information du Marchand

Le Marchand présente sur ses pages de vente, de manière claire et lisible : son nom ou sa raison sociale, ses coordonnées, la description et le prix toutes taxes comprises des produits ou services, les délais et frais de livraison, ainsi que ses conditions de retour, de remboursement et d'annulation, dans le respect du document 11.

DOCUMENT 11

Conditions de retour, de remboursement et d'annulation

Annuler une opération, un abonnement, un coffre ; retourner un achat fait chez un marchand.

Version 4.0 · en vigueur le 23 octobre 2026

11.1 Objet

Le présent document précise, d'une part, comment annuler ou interrompre les services fournis par Tchin, et d'autre part, les règles minimales de retour, de remboursement et d'annulation que doivent respecter les Marchands envers leurs Clients. Il complète la politique de remboursement (document 07).

11.2 Annuler une Opération Tchin

- Avant confirmation. Toute Opération peut être abandonnée librement tant qu'elle n'a pas été confirmée par votre Tchin PIN ou votre biométrie ; aucun frais n'est alors dû.
- Après confirmation. Une Opération confirmée et exécutée ne peut plus être annulée, car l'argent a quitté votre Compte vers le réseau ou le bénéficiaire. Les transactions de crypto-actifs sont irréversibles par nature.
- Lien de retrait. Un lien de retrait non encore utilisé peut être désactivé à tout moment ; la somme réservée revient sur votre Solde.

11.3 Arrêter un abonnement ou un prélèvement

Le Client peut arrêter à tout moment un abonnement souscrit auprès d'un Marchand, depuis sa page de prélèvements ou en le demandant au Marchand. L'arrêt est immédiat et vaut pour les échéances suivantes. Les échéances déjà payées restent régies par les conditions du Marchand.

11.4 Interrompre un coffre

Vous pouvez à tout moment arrêter les dépôts futurs d'un coffre. Les sommes déjà déposées restent bloquées jusqu'à la date d'ouverture prévue par le contrat, qui est le principe même de cette épargne ; elles

vous sont alors versées. Les frais des dépôts déjà réalisés ne sont pas restitués.

11.5 Services numériques fournis par Tchin

Les frais de Tchin rémunèrent un service exécuté immédiatement, à votre demande expresse (paiement, retrait, vérification d'identité). En confirmant l'Opération, vous demandez son exécution immédiate et reconnaissez qu'une fois exécutée, elle ne peut plus faire l'objet d'une rétractation. Les frais d'une Opération qui échoue sont, en revanche, rendus (document 07).

11.6 Règles minimales imposées aux Marchands

Chaque Marchand fixe ses propres conditions de retour, sous réserve du droit applicable et des règles minimales suivantes :

a. publier ses conditions de retour, de remboursement et d'annulation avant le paiement, de manière claire et accessible ;

b. rembourser intégralement le Client lorsque le bien ou le service n'est pas livré à la date convenue, ou à défaut dans un délai raisonnable ;

c. reprendre ou échanger un bien non conforme à la commande ou défectueux, conformément aux garanties légales ;

d. effectuer tout remboursement accordé dans un délai maximum de quatorze (14) jours, sur le moyen de paiement utilisé par le Client ;

e. répondre à toute réclamation d'un Client dans un délai raisonnable.

11.7 Retour d'un bien acheté chez un Marchand

Pour retourner un bien, le Client contacte d'abord le Marchand en indiquant la référence du paiement. Sauf conditions plus favorables du Marchand, le bien est retourné dans son état d'origine, complet, dans son emballage, accompagné de la preuve d'achat. Les frais de retour sont à la charge du Marchand lorsque le bien est non conforme ou défectueux, et du Client dans les autres cas lorsque les conditions du Marchand le prévoient. Certains biens ne peuvent pas être retournés pour des raisons d'hygiène ou de nature (denrées périssables, produits personnalisés, contenus numériques téléchargés), si le Marchand l'a indiqué avant l'achat.

11.8 Annulation par le Marchand

Lorsque le Marchand annule une commande (rupture de stock, événement annulé, impossibilité de livrer), il rembourse le Client intégralement, frais de livraison compris, dans un délai maximum de quatorze (14) jours. Pour un événement annulé, le prix des billets est remboursé sur le moyen de paiement utilisé.

11.9 Intervention de Tchin

Si le Marchand ne respecte pas ces règles, le Client peut nous saisir dans les conditions de l'article 7.8. Tchin peut alors contacter le Marchand, retenir sur son Solde les sommes nécessaires au remboursement du Client et, en cas de manquements répétés, appliquer les mesures prévues par la charte d'utilisation responsable. Tchin n'est cependant pas garant de la livraison ni de la qualité des biens et services vendus.

11.10 Contact

Pour toute demande d'annulation, de retour ou de remboursement : WhatsApp +228 73 38 49 90, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, ou contact@wintg.group.