

Friym - FIDEVO GROUP SAS

Conditions Générales de Vente Friym - v1.0 - en vigueur depuis le 2026-07-09

Conditions Générales de Vente Friym

Ce document régit la relation entre Friym, les vendeurs (titulaires d'une boutique sur une Page) et leurs acheteurs. Il s'applique en complément des Conditions relatives aux Pages Friym dès lors qu'une Page active ses fonctionnalités commerciales (boutique).

En activant une boutique, vous acceptez les présentes Conditions Générales de Vente, en plus des Conditions relatives aux Pages.

0. Qui propose ce service

Friym est un service édité par **FIDEVO GROUP SAS**, société béninoise immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier sous le numéro RB/PNO/25 B 6467 du 20 novembre 2025, Porto-Novo, République du Bénin, agissant en tant que **fournisseur de services logiciels**.

FIDEVO GROUP SAS n'est ni un établissement de paiement, ni un marchand de référence (« merchant of record »). Les services de paiement, d'encaissement et de versement des fonds sont assurés par un ou plusieurs prestataires de services de paiement agréés, partenaires de Friym. Friym orchestre la transaction et la commission, mais ne détient ni ne conserve les fonds des utilisateurs.

Pour toute question : support@friym.com

1. Champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent à toute Page ayant activé sa boutique sur Friym, et à toute transaction réalisée via cette boutique - qu'il s'agisse de produits digitaux ou de services.

Types de produits couverts au lancement (v3.0) :

Type	Disponibilité	Livraison
Service	iOS, Android, Web (dès disponibilité)	Manuelle - le vendeur livre lui-même après paiement
Produit digital	iOS, Android, Web (dès disponibilité)	Automatique - fichier livré par Friym via lien sécurisé après confirmation de paiement

Les produits physiques ne sont pas disponibles à ce stade et feront l'objet d'une mise à jour ultérieure des présentes conditions le cas échéant.

2. Une boutique par identité

Une seule boutique est autorisée par identité sur Friym. Une fois activée, la boutique est liée de façon permanente au compte qui l'a créée. Seul un profil de type Page peut activer une boutique.

3. Engagements du vendeur

En activant votre boutique et en publiant un produit ou un service, vous vous engagez à :

- **Livrer fidèlement ce que vous décrivez.** Pour un service, vous réalisez la prestation telle que présentée dans les délais annoncés. Pour un produit digital, le fichier livré correspond exactement à la description et aux visuels publiés.
 - **Fournir des informations exactes** : description, prix, délais, modalités de livraison ou d'exécution, conditions de remboursement le cas échéant.
 - **Répondre aux acheteurs** avec diligence, notamment pour les services nécessitant une prise de contact après paiement.
 - **Ne pas publier de produit ou service trompeur, frauduleux ou illégal**, ni vendre des biens ou prestations dont la vente est interdite par la loi applicable.
 - **Vous conformer aux lois fiscales** applicables dans votre pays de résidence ou d'activité concernant les revenus tirés de vos ventes sur Friym.
-

4. Commission et versement des fonds

- Friym applique une **commission fixe de 5%** sur le montant brut de chaque vente, prélevée automatiquement au moment du paiement.
 - Cette commission est fixe et publique. Toute modification fera l'objet d'une notification préalable conformément à la section 11.
 - Le montant net (prix de vente moins commission Friym, moins commission d'affiliation le cas échéant) est crédité sur votre solde vendeur dès la confirmation de la commande.
 - Les versements vers votre moyen de paiement Mobile Money sont déclenchés **automatiquement toutes les 48 heures**, pour tout solde disponible atteignant le seuil minimum de **2 000 FCFA**. En dessous de ce seuil, les fonds restent crédités sur votre solde et sont reportés au prochain versement.
 - Chaque versement est plafonné à **150 000 FCFA**. Si votre solde disponible dépasse ce plafond, l'excédent reste sur votre solde et vous est versé lors du versement automatique suivant.
 - Le retrait manuel n'est pas disponible au lancement ; seul le versement automatique décrit ci-dessus s'applique.
 - En cas d'échec d'un versement, Friym retente automatiquement l'opération. Après plusieurs tentatives infructueuses, vous êtes notifié et invité à contacter le support afin de régulariser votre moyen de réception des fonds ; le montant concerné reste crédité sur votre solde jusqu'à résolution.
 - Tous les montants sont traités en unités entières (centimes) ; aucun arrondi ne se fait en faveur de Friym.
-

5. Spécificités par type de produit

5.1 Service

- Après paiement de l'acheteur, vous êtes notifié via push, par notification dans l'application (web ou mobile) ou par email - selon vos préférences de notification - et devez prendre contact ou exécuter la prestation selon les modalités annoncées.
- La commande est marquée comme complétée une fois la livraison confirmée par l'acheteur, ou automatiquement après un délai de 5 jours si l'acheteur ne réagit pas.
- En cas de non-livraison, l'acheteur peut ouvrir un litige (voir section 7).

5.2 Produit digital

- Vous téléversez le fichier livrable au moment de la création du produit. Ce fichier n'est jamais accessible publiquement.
 - Après confirmation du paiement, Friym génère automatiquement un lien de téléchargement sécurisé, valable **5 jours** et utilisable jusqu'à **3 fois**, transmis à l'acheteur.
 - La commande est automatiquement marquée comme complétée dès la génération du lien - aucune action de votre part n'est requise après la mise en ligne du produit.
 - Vous garantissez détenir tous les droits nécessaires sur le contenu livré.
-

6. Remboursements

- Un acheteur peut demander un remboursement dans les **48 heures** suivant l'achat s'il n'a pas téléchargé un produit digital. Pour un service non rendu ou non conforme, l'acheteur dispose de **30 jours** à compter de la date de livraison attendue pour signaler le litige à Friym, qui rend sa décision dans un délai de **15 jours ouvrables** après réception des éléments des deux parties (voir section 7).
 - Cette fenêtre de remboursement de 48 heures pour les produits digitaux est distincte de la fenêtre de téléchargement de 5 jours mentionnée en section 5.2 : passé les 48 heures suivant l'achat, le produit digital est considéré comme accepté et n'est plus remboursable, même si le lien de téléchargement reste actif et que des téléchargements restants sont disponibles.
 - La décision finale concernant un remboursement revient à Friym.
 - En cas de remboursement, toute commission d'affiliation associée à la vente est annulée.
-

7. Litiges

- Tout litige entre un acheteur et un vendeur relatif à une commande est tranché par Friym, sur la base des éléments fournis par les deux parties. Pour un litige sur un service, l'acheteur doit d'abord contacter le vendeur via la messagerie de la plateforme ; en l'absence de résolution amiable sous **5 jours**, il peut saisir Friym, qui rend sa décision dans un délai de **15 jours ouvrables** après réception des éléments des deux parties.
 - Vous vous engagez à coopérer de bonne foi et à fournir toute information utile en cas de litige.
 - La décision de Friym concernant un litige est définitive dans le cadre de l'utilisation de la plateforme.
-

8. Fraude et suspension

- Toute tentative de fraude (fausse description, non-livraison répétée, usage frauduleux de moyens de paiement, contournement des règles d'affiliation, etc.) entraîne la **suspension définitive de la boutique**, sans préavis.
 - Friym se réserve le droit de bloquer les fonds en attente de versement en cas de suspicion de fraude, le temps de l'investigation.
 - Une boutique suspendue voit son catalogue masqué ou ses achats bloqués selon la gravité du motif.
-

9. Vérification d'identité (KYC)

- L'activation complète de la boutique (et donc la possibilité de finaliser une vente) requiert une vérification d'identité. Vous devez fournir un selfie avec votre pièce d'identité, le recto de cette pièce (le verso si applicable), vos informations Mobile Money, et les informations correspondantes (type et numéro de pièce, nom complet).
 - Tant que cette vérification n'est pas validée, votre catalogue peut être visible mais les achats restent bloqués.
 - Votre soumission fait l'objet de vérifications automatiques (notamment l'unicité de votre pièce d'identité et de votre numéro Mobile Money sur la plateforme, ainsi que la validité de vos informations Mobile Money), puis d'une revue manuelle par Friym.
 - En cas de rejet, vous êtes informé du motif et pouvez soumettre une nouvelle demande à l'issue d'un délai de **7 jours**.
 - Après **3 rejets**, votre accès aux fonctionnalités commerciales de Friym est **définitivement bloqué**. Vous pouvez néanmoins contacter support@friym.com pour toute question relative à cette décision.
 - Vos données d'identification sont conservées pendant **5 ans**, conformément à nos obligations légales, y compris après la suppression de votre profil ou de votre boutique.
-

10. Rôle de Friym dans le paiement

Friym fait appel à un ou plusieurs prestataires de services de paiement tiers agréés pour le traitement des transactions, et peut en faire évoluer la liste sans que cela constitue une modification substantielle des présentes conditions. Friym n'est pas un établissement de paiement et n'agit pas comme marchand de référence : c'est le prestataire de paiement partenaire qui traite et sécurise la transaction financière elle-même. Friym orchestre la commande, calcule et applique la commission, et déclenche le versement au vendeur via ce prestataire.

11. Modification des présentes conditions

Friym peut modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment. Les vendeurs seront informés de toute modification substantielle via la plateforme avec un délai raisonnable avant son entrée en vigueur. La poursuite de l'activité commerciale sur Friym après notification vaut acceptation des conditions modifiées.

12. Droit applicable

Les présentes conditions sont régies par le droit béninois. Tout litige relatif à leur interprétation ou exécution relève de la compétence des juridictions de Porto-Novo, Bénin, sauf disposition légale impérative contraire applicable au vendeur dans son pays de résidence.