Conditions Générales de Vente Friym

Version 3.0 — publiée et en vigueur le 2 novembre 2026. Elle remplace la version 2.0 du 16 septembre 2026. Les versions précédentes restent consultables au format PDF depuis le bas de cette page.

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 ouvrant une boutique, vous acceptez dans l'application les présentes Conditions Générales de Vente, en plus des Conditions relatives aux Pages. La version que vous acceptez est enregistrée (article 13).

Ce qui change dans cette version

- **Vous pouvez vendre dès l'ouverture de votre boutique**, sans attendre la vérification de votre identité. Tant qu'elle n'est pas faite, vos ventes nettes sont plafonnées à 150 000 FCFA (article 11.1).
- **La vérification d'identité est demandée pour être payé**, avec l'enregistrement d'un numéro Mobile Money, qui exige l'authentification en deux étapes. Vous pouvez faire ces démarches avant ou après vos premières ventes (article 11.2).
- **Sans ces démarches, vos ventes restent sur votre solde** : elles ne sont pas perdues, mais aucun versement n'est effectué, et Friym vous contacte (article 11.3).
- **Chaque nouvelle version de ces conditions doit être acceptée dans l'application** par le propriétaire de la Page (article 13).

---

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.

Le contrat de vente est conclu entre l'acheteur et le vendeur. Friym n'est pas partie à ce contrat et ne vend rien en son nom propre.

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.

Types de produits couverts :

Type	Livraison
Service	Manuelle - le vendeur exécute lui-même la prestation après paiement
Produit digital	Automatique - fichier livré par Friym via lien sécurisé après confirmation de paiement
Produit physique	Expédition par le vendeur, à ses frais et sous sa responsabilité, dans le délai annoncé

Les abonnements créateurs ne sont pas disponibles à ce stade et feront l'objet d'une mise à jour ultérieure des présentes conditions.

---

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, et seul le propriétaire de la Page peut l'ouvrir et accepter les présentes conditions.

Cette règle est contrôlée lors de la vérification de votre identité (article 11) : une pièce d'identité déjà utilisée par un autre compte est refusée. De même, un numéro Mobile Money déjà utilisé par la boutique d'un autre compte est refusé.

---

3. Engagements du vendeur

En activant votre boutique et en publiant un produit ou un service, vous vous engagez à ce qui suit. **Ces engagements s'appliquent dès votre première vente, que votre identité soit déjà vérifiée ou non.**

- **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. Pour un produit physique, le bien expédié correspond à sa description, à ses visuels et à ses caractéristiques annoncées.
- **Fournir des informations exactes et complètes** : description, caractéristiques essentielles, prix total, frais de livraison, délais d'expédition et de livraison, zone géographique desservie, modalités de retour et de remboursement.
- **Répondre aux acheteurs** avec diligence, notamment pour les services nécessitant une prise de contact après paiement et pour le suivi des expéditions.

- **Assumer vos obligations légales de vendeur professionnel**, notamment en matière d'information précontractuelle, de conformité du bien, de garantie légale et de droit de rétractation lorsque la loi applicable à votre acheteur les prévoit.
- **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 13.
- 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.
- **Aucun versement n'est effectué tant que votre numéro Mobile Money n'est pas enregistré et que votre identité n'est pas vérifiée** (article 11.2). Une fois ces deux conditions remplies, les versements suivent les règles ci-dessous.
- 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 ; 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.
- **Enregistrer ou changer votre numéro Mobile Money exige que l'authentification en deux étapes soit activée sur votre compte**, et un code de votre application d'authentification. Cette exigence ne peut pas être levée, y compris à votre demande auprès du support. Changer de numéro ne vous oblige pas à refaire la vérification d'identité.
- Tous les montants sont traités en unités entières (centimes) ; aucun arrondi ne se fait en faveur de Friym.

---

5. Gel du solde

Friym peut geler tout ou partie de votre solde, ou suspendre un versement, dans les cas suivants :

- litige en cours portant sur une ou plusieurs commandes ;
- suspicion de fraude, le temps de l'investigation ;
- demande d'une autorité compétente ;
- mesure de modération affectant votre activité commerciale ;
- échec répété des versements vers vos coordonnées enregistrées.

Vous êtes informé du gel et de son motif. Le gel est levé dès la résolution de la situation qui l'a motivé. **Le gel n'emporte pas perte des sommes concernées** : elles demeurent acquises au vendeur dans la mesure où elles lui sont effectivement dues, déduction faite des remboursements et sommes que Friym serait en droit de retenir.

L'absence de versement faute de numéro Mobile Money ou de vérification d'identité (article 11.3) n'est pas un gel : elle ne sanctionne aucune faute, et elle prend fin dès que ces démarches sont faites.

---

6. Spécificités par type de produit

6.1 Service

- Après paiement de l'acheteur, vous êtes notifié via push, par notification dans l'application ou par email - selon vos préférences - 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 9).

6.2 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.

6.3 Produit physique

- **Avant la commande**, vous indiquez les caractéristiques essentielles du bien, son prix total, les frais de livraison, la zone desservie, le délai d'expédition et le délai de livraison estimé.
- **Après paiement**, vous êtes notifié et devez expédier le bien dans le délai annoncé. Vous tenez l'acheteur informé de l'expédition et, lorsque le mode d'acheminement le permet, des éléments de suivi.
- **Les frais et l'organisation de la livraison sont à votre charge**, sauf mention contraire clairement affichée sur la fiche produit et acceptée par l'acheteur au moment de la commande.
- **Le risque de perte ou de détérioration du bien reste à votre charge jusqu'à sa remise effective à l'acheteur** ou à la personne qu'il a désignée. Un litige né d'une perte ou d'une casse pendant l'acheminement se règle entre vous, votre transporteur et l'acheteur ; il ne peut être opposé à l'acheteur.
- **La commande est marquée comme complétée** à la confirmation de réception par l'acheteur, ou automatiquement à l'expiration du délai de livraison annoncé augmenté d'un délai raisonnable, sans que cela ne prive l'acheteur de ses droits en cas de non-réception ou de non-conformité.
- Vous demeurez tenu de la garantie légale de conformité et des garanties applicables à la vente dans le pays de l'acheteur.

---

7. Droit de rétractation et retours

Lorsque la loi applicable à l'acheteur lui reconnaît un droit de rétractation, ce droit s'exerce dans les conditions, les délais et selon les exceptions prévus par cette loi. **Aucune stipulation des présentes conditions ne peut priver un acheteur d'un droit que la loi lui accorde impérativement.**

Le vendeur est tenu d'indiquer sur la fiche de chaque produit sa politique de retour et de remboursement : existence ou non d'un droit de retour contractuel, délai, état dans lequel le bien doit être retourné, prise en charge des frais de retour et modalités de remboursement. À défaut d'indication, la politique la plus favorable à l'acheteur entre celle annoncée par le vendeur et celle imposée par la loi applicable s'applique.

Les biens numériques livrés immédiatement et les services pleinement exécutés avec l'accord de l'acheteur peuvent être exclus du droit de rétractation dans les conditions prévues par la loi applicable. Les modalités propres à Friym pour ces deux catégories figurent en section 8.

---

8. Remboursements

- **Produit digital** : un acheteur peut demander un remboursement dans les **48 heures** suivant l'achat s'il n'a pas téléchargé le fichier. Cette fenêtre est distincte de la fenêtre de téléchargement de 5 jours mentionnée en section 6.2 : passé 48 heures, le produit digital est considéré comme accepté et n'est plus remboursable au titre de la présente clause, même si des téléchargements restent disponibles.
- **Service** : pour un service non rendu ou non conforme, l'acheteur dispose de **30 jours** à compter de la date d'exécution attendue pour signaler le litige à Friym.
- **Produit physique** : pour un bien non reçu, non conforme, endommagé ou incomplet, l'acheteur dispose de **30 jours** à compter de la date de livraison constatée ou attendue pour signaler le litige à Friym. Ce délai est sans effet sur les garanties légales dont il dispose au-delà.
- Friym rend sa décision dans un délai de **15 jours ouvrables** après réception des éléments des deux parties (voir section 9).
- La décision finale concernant un remboursement au sein de la plateforme revient à Friym, sans préjudice des recours légaux ouverts aux parties.
- En cas de remboursement, toute commission d'affiliation associée à la vente est annulée.

---

9. 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. 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, notamment les preuves d'expédition et de livraison pour un produit physique.
- La décision de Friym concernant un litige est définitive dans le cadre de l'utilisation de la plateforme. Elle ne prive aucune des parties des voies de recours prévues par la loi applicable.

---

10. 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, dans les conditions de la section 5.
- Une boutique suspendue voit son catalogue masqué ou ses achats bloqués selon la gravité du motif.
- Friym peut retirer un produit de la vente à tout moment, avec ou sans signalement, s'il paraît trompeur, frauduleux ou illégal. Ce retrait n'est pas en lui-même une sanction de votre boutique.
- Les commandes déjà payées et non exécutées au moment de la suspension restent dues à leurs acheteurs : la suspension ne libère pas le vendeur de ses obligations.

---

11. Vendre, puis être payé

11.1 Vendre dès l'ouverture de votre boutique

- Dès que votre boutique est ouverte sur votre Page, vous pouvez publier vos produits et les vendre, **sans attendre la vérification de votre identité**.
- **Tant que votre identité n'est pas vérifiée, votre boutique ne peut pas dépasser 150 000 FCFA de ventes nettes cumulées.** Au-delà, les nouveaux achats sont refusés jusqu'à la vérification. Les produits gratuits ne comptent pas dans ce plafond et restent disponibles.
- Les acheteurs voient la mention « vendeur vérifié » sur les boutiques dont l'identité a été vérifiée. Les droits de l'acheteur (livraison, remboursement, litige) sont les mêmes, que le vendeur soit vérifié ou non.

11.2 Ce qu'il faut pour être payé

Pour recevoir vos versements, deux démarches sont nécessaires. **Vous pouvez les faire avant votre première vente ou après.**

1. **Enregistrer votre numéro Mobile Money** dans les paramètres de votre boutique. Cette opération exige que l'authentification en deux étapes soit activée sur votre compte (article 5.2 des Conditions générales d'utilisation), et un code de votre application d'authentification. Au moment de l'enregistrement, notre prestataire de paiement vérifie qu'il s'agit d'un compte Mobile Money, et nous vérifions qu'il n'est pas utilisé par la boutique d'un autre compte. L'opérateur et le pays sont déduits du numéro.
2. **Faire vérifier votre identité.** Vous fournissez un **selfie tenant votre pièce d'identité**, le **recto** de cette pièce et son **verso** s'il existe, le **type et le numéro** de la pièce, et votre **nom complet**.

Une fois ces deux démarches faites, les versements partent selon l'article 4. Si votre identité cesse d'être vérifiée, un versement déjà programmé ne part pas ; il repart dès qu'elle l'est de nouveau.

11.3 Si vous ne faites pas ces démarches

- Vos ventes restent créditées sur votre solde. **Elles ne sont pas perdues**, mais aucun versement n'est effectué.
- Une commande livrée n'est pas remboursée à l'acheteur au seul motif que vous n'êtes pas encore vérifié.
- Friym peut vous contacter, notamment par e-mail, pour comprendre ce qui vous bloque et vous demander de faire ces démarches. Vous vous engagez à répondre.

- Friym peut vous demander de faire vérifier votre identité à tout moment, et suspendre la vente de votre boutique en attendant, lorsque votre activité ou un signalement le justifie.
- Si la vérification de votre identité révèle une fraude ou une usurpation d'identité, l'article 10 s'applique, et les sommes de votre solde peuvent servir à rembourser les acheteurs lésés.

11.4 Comment la vérification est faite

- **Votre dossier est examiné par un membre de l'équipe Friym, à la main.** Nous ne faisons appel à aucun prestataire de vérification d'identité et n'utilisons aucune technologie de reconnaissance faciale : aucune comparaison automatisée n'est effectuée entre votre visage et votre pièce d'identité. Les seuls contrôles automatiques vérifient que votre pièce n'est pas déjà utilisée par un autre compte, et que le nom que vous déclarez correspond à celui associé à votre compte Mobile Money, auprès de notre prestataire de paiement.
- **Vos documents sont stockés sur les serveurs de Friym**, situés dans l'Union européenne, dans un espace non accessible publiquement. Ils ne sont transmis à aucun tiers.
- En cas de rejet, vous êtes informé du motif et pouvez soumettre une nouvelle demande après un délai de **1 jour**.
- En cas de rejets répétés, l'accès aux fonctionnalités commerciales peut être bloqué. Vous pouvez alors contacter **support@friym.com** pour toute question relative à cette décision.
- **Conservation** : vos données de vérification sont conservées **5 ans à compter de la fin de la relation commerciale**, c'est-à-dire de la fermeture de votre boutique ou de l'arrêt de votre activité de vente. Le détail figure à l'article 10.3 de la Politique de Confidentialité.

---

12. 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.

---

13. Modification des présentes conditions

Friym peut modifier les présentes Conditions Générales de Vente. Chaque version porte la date de son entrée en vigueur. Les vendeurs sont informés de toute modification substantielle via la plateforme avec un délai raisonnable avant son entrée en vigueur, sauf lorsque la modification leur est uniquement favorable ou qu'elle est imposée par la loi.

Chaque nouvelle version doit être acceptée dans l'application par le propriétaire de la Page. Tant qu'elle ne l'est pas, la boutique ne peut ni publier ni modifier de produit, ni changer de numéro Mobile Money. Les achats, les livraisons et les versements ne sont jamais bloqués par cette acceptation, et vous pouvez toujours retirer un produit de la vente.

---

14. 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 ou à l'acheteur dans son pays de résidence.