Conditions Générales d'Utilisation

> **Version 5.0 — publiée et en vigueur le 2 novembre 2026.** Elle remplace la version 4.0 du 16 septembre 2026. Les versions précédentes restent consultables au format PDF depuis le bas de cette page.

Avant de faire défiler ce document, veuillez lire ce qui suit

Ce document est un contrat. En utilisant Friym, vous l'acceptez en entier - et il est long, parce qu'une plateforme où l'on publie, discute, achète et vend ne se résume pas en dix lignes.

Nous ne vous demanderons pas de faire semblant de l'avoir lu. Mais six points en changent la lecture, et ce sont ceux que les gens découvrent trop tard. Si vous ne lisez rien d'autre, lisez ceux-là.

Fermer votre compte ne supprime pas ce que vous avez publié Ce qui se passe réellement	**Les sanctions suivent votre compte, pas le profil concerné** Ce que cela implique	**Vous avez 7 jours pour contester une sanction** Comment faire
Si vous perdez vos moyens d'authentification, personne ne peut vous dépanner Ce que vous devez conserver	**Friym n'est pas le vendeur : le contrat vous lie au commerçant** Qui répond de quoi	**Publier ne garantit pas d'être vu** Comment votre contenu est diffusé

Résumé exécutif

- **1. Acceptation et portée des conditions** - En utilisant Friym, vous acceptez l'intégralité de ce document. Il s'applique à tous les utilisateurs sans exception.
- **2. Ce qui change dans cette version** - Le point nouveau par rapport à la version 4.0 : la vérification d'identité des vendeurs.
- **3. Définitions** - Cette section précise le sens des termes employés dans ce document afin d'éviter toute ambiguïté d'interprétation.
- **4. Éligibilité et création de compte** - Friym est accessible à partir de 13 ans. La création d'un compte implique la fourniture d'informations exactes et la responsabilité de leur sécurité.
- **5. Sécurité de votre compte** - Ce que nous exigeons pour les opérations sensibles, et ce dont vous restez seul responsable.
- **6. Types de profils et fonctionnalités** - Friym distingue plusieurs types de profils aux droits et obligations distincts, dont les Pages, qui peuvent être gérées par une équipe.
- **7. Contenu et propriété intellectuelle** - Vous conservez la propriété de votre contenu. En le publiant sur Friym, vous nous accordez une licence d'utilisation limitée aux besoins du service.

- **8. Diffusion et recommandation des contenus** - Publier ne garantit pas d'être diffusé. Votre fil est trié par un algorithme dont les paramètres sont publiés.
- **9. Commerce sur Friym - Vendeurs** - Les vendeurs s'engagent à proposer des produits conformes, à être honnêtes envers leurs acheteurs et à respecter les règles commerciales de la plateforme.
- **10. Commerce sur Friym - Acheteurs** - En tant qu'acheteur, vous bénéficiez d'un processus d'achat sécurisé et, pour les biens physiques, des droits que la loi vous reconnaît.
- **11. Programme d'affiliation** - En participant au programme d'affiliation, vous devenez responsable de ce que vous promouvez.
- **12. Signalement, modération et sanctions** - Comment signaler, ce qui déclenche une mesure, ce qui est automatique, et comment contester dans un délai de 7 jours.
- **13. Paiements, commissions et virements** - Friym prélève une commission fixe de 5% sur chaque transaction. Les vendeurs sont versés automatiquement toutes les 48 heures.
- **14. Protection des données personnelles** - Friym collecte uniquement les données nécessaires au fonctionnement du service. Vos données ne sont jamais vendues.
- **15. Responsabilité et garanties** - Friym est un intermédiaire technique, fournit ses services en l'état et voit sa responsabilité plafonnée. L'extraction automatisée de données est interdite et sanctionnée.
- **16. Coopération avec les autorités** - Friym coopère avec les autorités judiciaires compétentes dans le strict respect des procédures légales.
- **17. Fermeture de compte et résiliation** - Ce que fermer un compte fait réellement, et ce que cela ne fait pas.
- **18. Modifications des conditions** - Friym peut modifier ces Conditions. Vous serez informé à l'avance.
- **19. Dispositions finales et contact** - Ces Conditions sont régies par le droit béninois.

---

1. Acceptation et portée des conditions

En accédant à la plateforme Friym, en créant un compte ou en utilisant l'un quelconque de ses services, l'utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU » ou « les Conditions »).

Ces Conditions constituent un contrat juridiquement contraignant entre l'utilisateur et Friym. Elles s'appliquent à l'ensemble des profils, qu'il s'agisse d'un profil personnel, d'un profil de type page, d'un profil vendeur ou de tout autre type de compte disponible sur la plateforme.

Les présentes CGU intègrent par référence la Politique de Confidentialité, les Normes de sécurité des enfants, la Notice de transparence sur les recommandations, ainsi que toute politique spécifique publiée par Friym en rapport avec une fonctionnalité déterminée. Les Conditions relatives aux Pages et les Conditions Générales de Vente s'appliquent en complément à qui les concerne.

En cas de désaccord avec tout ou partie de ces Conditions, l'utilisateur est tenu de cesser immédiatement toute utilisation de la plateforme.

---

2. Ce qui change dans cette version

Cette version modifie un seul point : **la vérification d'identité est désormais demandée pour être payé de ses ventes, et non plus pour ouvrir une boutique.** Une Page peut vendre dès l'ouverture de sa boutique, dans les limites prévues par les Conditions Générales de Vente (articles 6.4, 9.1 et 13.3).

Les changements apportés par la version 4.0 restent décrits dans son PDF, consultable depuis le bas de cette page.

---

3. Définitions

Au sens des présentes Conditions, les termes suivants désignent :

« Friym » : la plateforme de réseau social commercial éditée et exploitée par FIDEVO GROUP SAS, accessible via l'application mobile et le site web friym.com.

« Utilisateur » : toute personne physique ou morale accédant à la plateforme Friym, avec ou sans compte enregistré.

« Compte » : l'entité rattachée à une adresse e-mail, qui peut porter un profil personnel et une ou plusieurs Pages. Les sanctions sont attachées au Compte, et non au seul profil concerné.

« Profil personnel » : compte individuel permettant à l'utilisateur de publier du contenu, d'interagir avec d'autres utilisateurs et de suivre des profils.

« Profil de type page » (ou « Page ») : profil dédié à une marque, une organisation, une entreprise ou un projet, disposant de fonctionnalités spécifiques, pouvant être géré par plusieurs membres et soumis au système de strikes.

« Membre d'équipe » : utilisateur invité à intervenir sur une Page, doté de permissions déterminées par le titulaire de la Page.

« Profil vendeur » : profil de type page ayant activé la fonctionnalité commerce, permettant la mise en vente de produits ou services directement sur la plateforme.

« Contenu » : tout élément publié ou partagé sur Friym, incluant sans limitation les textes, images, vidéos, audios, fichiers, produits et commentaires.

« Produit » : tout bien physique, bien numérique ou service mis en vente par un vendeur sur la plateforme.

« Commission » : fraction du montant de chaque transaction prélevée par Friym en rémunération des services de mise en relation et de traitement des paiements.

« Strike » : niveau d'avertissement attribué à un profil de type page en fonction des violations constatées, classifié en trois niveaux : vert, jaune et rouge.

« Affilié » : utilisateur participant au programme d'affiliation de Friym et promouvant des produits de vendeurs tiers en échange d'une commission sur les ventes générées.

« GMV » : volume brut de marchandises, correspondant au montant total des transactions réalisées sur la plateforme avant déduction des commissions.

---

4. Éligibilité et création de compte

4.1 Conditions d'âge

L'accès à Friym est réservé aux personnes âgées d'au moins 13 ans. Les utilisateurs âgés de 13 à 17 ans doivent disposer de l'autorisation expresse de leur représentant légal pour créer un compte et utiliser la plateforme. Friym se

réserve le droit de suspendre tout compte pour lequel il est établi que l'utilisateur ne satisfait pas à la condition d'âge minimum.

4.2 Obligations lors de l'inscription

L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de la création de son compte, y compris sa date de naissance.

L'accès à Friym ne repose pas sur un mot de passe : il s'effectue au moyen d'un code à usage unique envoyé à l'adresse e-mail du compte, ou via un compte Google ou Apple. **L'utilisateur est en conséquence seul responsable de la sécurité de sa boîte e-mail, de son compte Google ou Apple et des appareils depuis lesquels il se connecte**, ainsi que de l'ensemble des actions réalisées depuis son compte. Toute compromission doit être signalée sans délai à security@friym.com.

Un même utilisateur ne peut détenir qu'un seul profil personnel. La création de comptes multiples à des fins de contournement de sanctions constitue une violation grave des présentes Conditions.

4.3 Comptes d'entreprise et Pages

Les entités juridiques souhaitant créer une Page s'engagent à ce que la personne procédant à la création dispose des droits et autorisations nécessaires pour engager ladite entité. Le titulaire d'une Page répond des actions effectuées sur celle-ci par l'ensemble des membres de son équipe, dans les conditions détaillées par les Conditions relatives aux Pages.

---

5. Sécurité de votre compte

5.1 E-mail de secours

Vous pouvez déclarer une adresse e-mail de secours, confirmée par un code envoyé à cette adresse. Elle sert exclusivement à vous restituer l'accès à votre compte. Vous êtes responsable de son exactitude et du maintien de votre accès à cette boîte.

5.2 Authentification en deux étapes

Vous pouvez activer une authentification en deux étapes reposant sur une application d'authentification tierce de votre choix (TOTP). Une fois activée, l'accès à votre compte exige, en plus du code envoyé par e-mail, un code temporaire généré par cette application.

L'activation n'est effective qu'une fois confirmée par un premier code valide. Une activation entamée et non confirmée dans un délai de quinze (15) minutes est abandonnée. Vous pouvez désactiver ce mécanisme à tout moment depuis les paramètres de votre compte, sous réserve de la preuve d'identité récente prévue à l'article 5.4.

Chaque activation d'un nouveau facteur vous est notifiée par e-mail. Ce message contient un lien permettant d'annuler l'opération pendant sept (7) jours, si vous n'en êtes pas à l'origine.

5.3 Codes de secours

Lors de l'activation de l'authentification en deux étapes, un lot de codes de secours vous est remis. Ils permettent d'accéder à votre compte si vous perdez l'accès à votre application d'authentification.

Vous devez comprendre trois choses avant d'activer cette protection :

- **Ces codes ne vous sont montrés qu'une seule fois.** Conservez-les hors de votre téléphone.
- **Friym ne peut pas vous les restituer.** Nous n'en conservons pas de forme lisible : ni notre équipe, ni le support ne peuvent vous les redonner ni les contourner.
- **Générer un nouveau lot invalide immédiatement le précédent.** Les anciens codes cessent de fonctionner, y compris ceux que vous n'avez pas utilisés.

La perte simultanée de votre application d'authentification et de vos codes de secours peut entraîner la **perte définitive de l'accès à votre compte**. Cette conséquence est inhérente à la protection que vous avez choisie et ne peut pas être levée par Friym.

5.4 Preuve d'identité récente

Toute opération touchant à vos moyens d'accès - activation ou retrait d'un facteur, changement d'e-mail de secours - exige une authentification récente, effectuée depuis l'appareil que vous utilisez et datant de moins de dix (10) minutes. Une session ouverte de longue date ne suffit pas à autoriser ces opérations.

5.5 Opérations à vérification renforcée

La modification de vos coordonnées de versement et la transmission d'une Page à un autre compte exigent la validation d'un facteur d'authentification fort. Ces exigences ne peuvent pas être contournées, y compris à votre demande auprès du support. Ce sont les deux opérations par lesquelles un compte compromis causerait le plus de dommages.

5.6 Limites de sécurité

Pour protéger les comptes, une procédure d'authentification en cours expire au bout de cinq (5) minutes et est définitivement invalidée après cinq (5) tentatives infructueuses ; il faut alors en engager une nouvelle. Ces limites ne sont pas configurables par l'utilisateur et ne peuvent pas être levées par le support.

5.7 Ce qui relève de vous

Friym ne peut pas restituer un élément de sécurité qui ne vous a été montré qu'une seule fois, ni contourner une protection que vous avez activée. Vous êtes l'unique détenteur de vos codes de secours. La perte simultanée de vos moyens d'accès peut entraîner la perte définitive de votre compte, sans que Friym dispose d'un moyen de vous le restituer.

---

6. Types de profils et fonctionnalités

6.1 Profil personnel

Le profil personnel permet à l'utilisateur de publier du contenu, d'interagir avec d'autres utilisateurs, d'accéder au fil d'actualité, d'utiliser la messagerie et de participer au programme d'affiliation. Il ne permet pas la mise en vente directe de produits ou services.

6.2 Profil de type page et équipes

La Page est destinée aux marques, organisations, projets et entreprises. Elle donne accès à des fonctionnalités élargies, notamment les outils d'analyse d'audience et l'activation du module commerce.

Une Page peut être gérée par plusieurs personnes. Son titulaire peut inviter des membres et leur attribuer des permissions déterminées, chaque permission ouvrant une catégorie d'actions précise. Une invitation non acceptée expire au bout de sept (7) jours. Le titulaire de la Page demeure responsable de l'ensemble des actions effectuées sur celle-ci, y compris par ses membres d'équipe. Le retrait d'un membre met fin immédiatement à ses accès, sans effacer les actions déjà accomplies ni le journal qui les enregistre.

Les Pages sont soumises au système de strikes décrit à l'article 12.

6.3 Transmission d'une Page

Le titulaire d'une Page peut en transmettre la titularité à un autre compte. Cette opération est soumise à la vérification renforcée prévue à l'article 5.3 et emporte transfert de la responsabilité de la Page au nouveau titulaire pour l'avenir.

6.4 Activation du module commerce

L'activation du module commerce est réservée aux Pages. Elle est conditionnée à l'acceptation des Conditions Générales de Vente. Le versement des fonds issus des ventes est conditionné à la vérification d'identité du responsable de la Page et à l'enregistrement d'un numéro de versement valide, dans les conditions de ces Conditions Générales de Vente.

6.5 Messagerie

Friym propose un système de messagerie pour les échanges entre utilisateurs. L'utilisateur demeure seul responsable du contenu qu'il transmet via la messagerie. Les messages privés ne sont pas chiffrés de bout en bout et sont conservés un an. L'accès aux messages par Friym est strictement encadré et limité à ce qui est nécessaire à la sécurité de la plateforme, à la modération, ou au traitement d'une demande légale recevable, conformément à notre Politique de Confidentialité.

6.6 Limites techniques de publication

Friym applique des limites techniques aux contenus publiés (durée des vidéos, poids et nombre de fichiers, longueur des textes, format des médias). Ces limites peuvent varier selon le type de profil et l'usage constaté, et être modifiées pour préserver le fonctionnement du service. Elles sont indiquées dans l'application au moment de la publication.

---

7. Contenu et propriété intellectuelle

7.1 Propriété du contenu

L'utilisateur conserve l'intégralité de ses droits de propriété intellectuelle sur le contenu qu'il publie sur Friym. Friym ne revendique aucun droit de propriété sur ce contenu.

7.2 Licence accordée à Friym

En publiant du contenu sur la plateforme, l'utilisateur accorde à Friym une licence mondiale, non exclusive, libre de redevances, pour héberger, stocker, afficher, distribuer et reproduire ledit contenu dans le strict cadre de la fourniture

des services de la plateforme, dans le respect des paramètres de confidentialité définis par l'utilisateur.

Cette licence prend fin lorsque le contenu cesse d'être accessible sur la plateforme. L'utilisateur est expressément informé que la fermeture de son compte n'emporte pas, par elle-même, le retrait des contenus déjà publiés : l'article 17 en décrit les effets exacts, et la licence subsiste pour ces contenus tant qu'ils demeurent accessibles.

7.3 Garanties de l'utilisateur

L'utilisateur garantit disposer de l'ensemble des droits nécessaires sur le contenu publié et que ce contenu ne porte pas atteinte aux droits de tiers, notamment les droits d'auteur, droits à l'image ou droits de marque. Toute violation de droits de tiers engage la responsabilité exclusive de l'utilisateur.

7.4 Modification d'un contenu publié

L'utilisateur peut modifier une publication après sa parution, notamment son texte et les images qui l'accompagnent. La modification n'efface pas les interactions déjà intervenues, ni les signalements déjà émis, ni les mesures déjà prises sur ce contenu.

7.5 Contenus audio

Les commentaires vocaux et les sons attachés aux publications sont soumis aux mêmes règles que tout autre contenu, y compris en matière de contenus interdits et de modération.

7.6 Mentions, hashtags et éléments fournis par Friym

L'utilisateur peut mentionner d'autres profils, utiliser des hashtags et intégrer les éléments graphiques mis à disposition par Friym, notamment les autocollants. Ces éléments sont fournis pour un usage au sein de la plateforme uniquement : ils ne peuvent être extraits, redistribués ou exploités en dehors de Friym. Les mentions ne doivent pas être utilisées pour harceler un tiers ou lui attribuer des propos qu'il n'a pas tenus.

7.7 Propriété de Friym

La plateforme Friym, ses algorithmes, son interface, ses marques, logos et toute technologie propriétaire sont la propriété exclusive de FIDEVO GROUP SAS. L'utilisateur bénéficie d'une licence d'utilisation personnelle, non exclusive, non transférable et révocable, limitée à l'utilisation normale des services. Toute reproduction, extraction ou utilisation à d'autres fins est strictement interdite.

7.8 Contenu interdit

Il est strictement interdit de publier sur Friym tout contenu :

- illégal au regard du droit béninois ou du droit applicable dans le pays de résidence de l'utilisateur ;
- constitutif d'incitation à la haine, à la discrimination ou à la violence fondée sur l'origine, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle ou tout autre critère protégé ;
- portant atteinte à la dignité humaine, et en particulier tout contenu relevant de l'exploitation ou de l'abus sexuel de mineurs, qui fait l'objet d'une interdiction absolue détaillée par nos Normes de sécurité des enfants ;
- trompeur, frauduleux ou de nature à induire en erreur d'autres utilisateurs ;
- constituant du harcèlement, de l'intimidation ou de la diffamation à l'encontre d'un tiers ;
- portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- contenant des logiciels malveillants ou tout code conçu pour nuire à la plateforme ou à ses utilisateurs.

8. Diffusion et recommandation des contenus

8.1 Publier n'est pas être diffusé

Le fil principal de Friym n'est pas chronologique. Les contenus y sont sélectionnés et ordonnés par un système de recommandation. Publier un contenu conforme aux présentes Conditions ne confère aucun droit à une diffusion, à une audience ou à un niveau de visibilité déterminés.

8.2 Transparence des paramètres

Les principaux paramètres du système de recommandation - les sources dont proviennent les contenus proposés, les critères qui font remonter ou descendre un contenu, et les signaux par lesquels vous pouvez l'influencer - sont publiés dans la Notice de transparence sur les recommandations.

8.3 Réduction de diffusion

Friym peut réduire ou interrompre la diffusion d'un contenu dans le fil, les tendances, les suggestions, l'exploration et la recherche, sans le retirer de la plateforme, notamment lorsqu'il fait l'objet de signalements, lorsqu'il est susceptible de contrevenir aux présentes Conditions, ou lorsque son auteur a fermé son compte. Cette mesure est distincte d'un retrait et relève de l'article 12.

---

9. Commerce sur Friym - Vendeurs

9.1 Conditions d'accès au statut vendeur

Seules les Pages peuvent activer le module commerce. L'activation est conditionnée à l'acceptation des Conditions Générales de Vente. Le vendeur s'engage à fournir des informations d'identité véridiques et vérifiables. Leur vérification et l'enregistrement d'un numéro de versement valide conditionnent le versement du produit de ses ventes.

9.2 Obligations du vendeur

Le vendeur s'engage à :

- proposer uniquement des produits et services dont il est légitimement propriétaire ou qu'il est légalement habilité à vendre ;
- fournir une description exacte, complète et non trompeuse de chaque produit ou service mis en vente, y compris, pour un bien physique, ses caractéristiques essentielles, les frais et les délais de livraison ;
- livrer le produit ou service dans les conditions et délais annoncés au moment de la commande ;
- assurer un service client accessible et réactif pour toute question ou réclamation d'un acheteur ;
- respecter les obligations fiscales applicables à son activité commerciale dans son pays de résidence ;
- ne pas pratiquer des prix artificiellement gonflés ou des pratiques commerciales trompeuses.

9.3 Produits et services autorisés

Sont autorisés à la vente sur Friym les biens numériques, les services et les biens physiques, sous réserve qu'ils soient licites, clairement décrits et conformes aux présentes Conditions. Les abonnements créateurs seront activés

lors d'une mise à jour ultérieure de la plateforme, sans que cela ne nécessite une nouvelle acceptation des présentes Conditions. Friym se réserve le droit de retirer tout produit ou service jugé non conforme.

9.4 Produits et services interdits

Sont strictement interdits à la vente sur Friym, sans que cette liste soit exhaustive :

- substances illicites, armes et matériels de guerre ;
- contrefaçons et produits portant atteinte à des droits de propriété intellectuelle ;
- produits dangereux non conformes aux normes applicables ;
- services de nature illégale ou contraires à l'ordre public ;
- données personnelles de tiers.

9.5 Badges et mentions affichés

Friym peut afficher sur un profil des mentions telles que « vendeur » ou « certifié ». Ces mentions signifient que le titulaire a satisfait aux vérifications d'accès correspondantes à la date de leur attribution. **Elles ne constituent ni une garantie de Friym sur la qualité des produits, ni un cautionnement du vendeur, ni une assurance sur l'exécution de ses commandes.**

9.6 Responsabilité du vendeur

Le vendeur est seul responsable des produits et services qu'il propose, de leur conformité aux descriptions publiées, de leur livraison et du respect des obligations légales qui lui incombent en qualité de commerçant. Friym agit en qualité d'intermédiaire technique et ne saurait être tenu responsable des manquements du vendeur envers les acheteurs.

---

10. Commerce sur Friym - Acheteurs

10.1 Processus d'achat

L'achat d'un produit ou service sur Friym s'effectue intégralement au sein de la plateforme, sans redirection vers un site tiers. La confirmation de paiement vaut acceptation de l'offre du vendeur et formation du contrat de vente entre l'acheteur et le vendeur.

10.2 Vos droits selon le type de produit

Les conditions de remboursement, de rétractation, de livraison et de garantie diffèrent selon qu'il s'agit d'un bien numérique, d'un service ou d'un bien physique. Elles sont détaillées dans les Conditions Générales de Vente, qui font partie intégrante de votre relation avec le vendeur.

Aucune disposition des présentes Conditions ne peut priver un acheteur des droits impératifs que lui reconnaît la loi applicable dans son pays de résidence, notamment en matière de rétractation, de conformité et de garantie légale.

10.3 Procédure de signalement et de litige

En cas de litige avec un vendeur, l'acheteur est tenu de contacter le vendeur en premier lieu via la messagerie de la plateforme. En l'absence de résolution amiable dans un délai de 5 jours, l'acheteur peut saisir Friym via le formulaire

de signalement disponible dans l'application. Friym tranche en première instance sur la base des éléments fournis par les deux parties. La décision de Friym est notifiée aux deux parties par écrit.

---

11. Programme d'affiliation

> Le programme d'affiliation décrit dans le présent article n'est pas activé à la date de publication des présentes Conditions. Il sera mis à disposition lors d'une mise à jour ultérieure, sans nécessiter une nouvelle acceptation.

Le programme d'affiliation permet à tout utilisateur de générer un lien personnalisé vers le produit d'un vendeur ayant activé l'affiliation. Si un acheteur réalise un achat via ce lien dans un délai de 30 jours à compter de son premier clic, l'affilié perçoit une commission sur le montant de la vente.

Le taux de commission est déterminé par le vendeur au moment de l'activation de l'affiliation sur son produit. Il est figé au moment de la génération du lien par l'affilié et ne peut être modifié rétroactivement pour les liens déjà générés.

L'affilié est seul responsable des affirmations, promesses ou descriptions qu'il formule lors de la promotion d'un produit. Il ne peut promettre des caractéristiques, des performances ou des résultats que le produit ne garantit pas. Toute pratique trompeuse engage sa responsabilité exclusive et peut entraîner sa suspension du programme.

Les commissions acquises sont créditées sur le portefeuille Friym de l'affilié dès la confirmation de la transaction et suivent les mêmes conditions de versement que les revenus des vendeurs, décrites à l'article 13.3. En cas de remboursement de la vente, la commission d'affiliation correspondante est annulée.

Le **programme partenaires Influx** est un dispositif distinct, régi par ses propres Conditions du programme partenaires.

---

12. Signalement, modération et sanctions

12.1 Signaler un contenu ou un comportement

Tout utilisateur peut signaler une publication, un commentaire, un produit ou un profil depuis l'application. Les motifs proposés couvrent notamment le spam, l'arnaque, la contrefaçon, le produit interdit, le contenu offensant, sexuel ou violent, l'atteinte au droit d'auteur, et un motif libre pour les cas non prévus.

Un même profil ne peut signaler une même cible qu'une seule fois, et le nombre de signalements pouvant être émis sur une période de 24 heures est plafonné. Ces limites visent à prévenir les campagnes de signalement coordonnées.

Un signalement peut également être adressé à **report@friym.com**. Les contenus mettant en danger un mineur relèvent de la procédure prioritaire décrite par nos Normes de sécurité des enfants.

12.2 Suite donnée à un signalement

Friym examine les signalements reçus et décide des mesures appropriées. **Friym n'adresse pas au signalant de suivi individualisé de son signalement**, sauf lorsque la loi applicable l'impose. L'identité du signalant n'est jamais communiquée à la personne signalée.

12.3 Suspension automatique d'un contenu

Lorsqu'un contenu atteint un seuil déterminé de signalements en attente d'examen, il est automatiquement rendu inaccessible, sans intervention humaine préalable, le temps de son examen. **Il s'agit d'une mesure conservatoire et non d'une décision sur le fond.** L'auteur en est informé et peut la contester dans les conditions de l'article 12.6 ; l'examen humain qui suit peut aboutir au rétablissement du contenu.

12.4 Atteinte au droit d'auteur

Un signalement fondé sur une atteinte au droit d'auteur suit une procédure distincte. Le titulaire de droits, ou son représentant, peut adresser une notification à **legal@friym.com** comportant l'identification du contenu litigieux, l'identification de l'œuvre protégée, ses coordonnées et une déclaration de bonne foi. Friym traite ces notifications avec diligence et peut retirer le contenu. L'auteur du contenu retiré en est informé et peut présenter ses observations à la même adresse. Les notifications manifestement infondées ou abusives peuvent entraîner des mesures à l'encontre de leur auteur.

12.5 Mesures applicables

Selon la gravité et la répétition des faits, les mesures suivantes peuvent être prises :

- retrait ou réduction de diffusion du contenu concerné ;
- restriction temporaire de certaines fonctionnalités : publication, messagerie, interactions sociales, activité commerciale ;
- suspension temporaire ou définitive du compte ;
- pour les Pages, attribution d'un strike selon l'échelle décrite à l'article 12.7.

Les sanctions sont attachées au compte et non au seul profil à l'origine des faits. La création d'un nouveau compte pour contourner une sanction constitue une violation grave des présentes Conditions.

L'utilisateur sanctionné est informé de la mesure prise, de sa portée et de sa durée depuis l'application.

12.6 Contestation

Toute mesure de modération peut être contestée dans un délai de **sept (7) jours** à compter de sa notification, depuis l'écran de contestation prévu dans l'application ou par écrit à **appeals@friym.com**. La demande doit exposer les motifs de la contestation et être accompagnée de tout élément utile. Friym examine la demande et notifie sa décision. La décision rendue sur contestation est définitive au sein de la plateforme, sans préjudice des voies de recours ouvertes par la loi applicable.

> **Disposition transitoire.** Le délai de sept jours prévu au présent article s'applique aux mesures notifiées à compter du **8 octobre 2026**. Les mesures notifiées avant cette date demeurent contestables dans un délai de trente (30) jours, conformément à la version précédente des présentes Conditions.

12.7 Système de strikes des Pages

Le système de strikes s'applique exclusivement aux Pages. Toute Page commence sans strike.

Strike vert - premier niveau d'avertissement, attribué en cas de violation mineure ou de première infraction. Il entraîne des restrictions sur certaines actions secondaires, précisées dans la notification.

Strike jaune - deuxième niveau, attribué en cas de violation d'une gravité supérieure ou de récidive après un strike vert. Il entraîne des restrictions élargies portant sur des fonctionnalités majeures : diffusion de contenu, transactions commerciales, accès à certains outils.

Strike rouge - troisième et dernier niveau. Il entraîne la suspension totale de la Page et l'interruption des transactions en cours. Le passage au strike rouge intervient exclusivement depuis le strike jaune ; aucune Page ne peut passer directement du vert au rouge.

Réhabilitation - la réhabilitation d'une Page ayant atteint le strike rouge est possible si son titulaire apporte des preuves suffisantes établissant qu'il n'est pas l'auteur des violations constatées, notamment en cas de piratage avéré. La Page est alors ramenée au strike jaune et placée sous observation. La progression inverse s'effectue étape par étape ; aucun strike ne peut être supprimé directement depuis le rouge.

12.8 Blocage entre utilisateurs

Tout utilisateur peut bloquer un autre profil. Le blocage peut porter sur l'ensemble des interactions, sur la seule messagerie ou sur les seules interactions sociales. Le blocage est une mesure personnelle : il n'emporte ni sanction ni examen par Friym, et n'exclut pas de signaler par ailleurs le profil concerné.

---

13. Paiements, commissions et virements

13.1 Commission Friym

Friym prélève une commission fixe de cinq pour cent (5%) sur le montant brut de chaque transaction commerciale réalisée sur la plateforme. Cette commission est prélevée automatiquement au moment du traitement du paiement. Le vendeur perçoit le solde net correspondant au montant de la transaction déduction faite de la commission Friym et des éventuels frais de traitement du paiement.

Ce taux de commission est public et fixe. Toute modification fera l'objet d'une notification préalable conformément à l'article 18. Aucune commission cachée n'est applicable.

13.2 Traitement des paiements

Les paiements sont traités par un ou plusieurs prestataires de services de paiement partenaires de Friym, incluant notamment les opérateurs de mobile money actifs dans les zones géographiques couvertes par la plateforme. Friym n'est pas un établissement de paiement, ne détient pas les fonds des utilisateurs et ne stocke pas leurs données bancaires complètes.

13.3 Virements aux vendeurs

Les sommes dues aux vendeurs après déduction de la commission Friym sont créditées sur leur solde vendeur dès la confirmation de la transaction. Une fois l'identité du vendeur vérifiée et son numéro Mobile Money enregistré, le versement vers ce numéro est déclenché automatiquement toutes les quarante-huit (48) heures, pour tout solde disponible atteignant le seuil minimum de deux mille (2 000) francs CFA, dans la limite d'un plafond de cent cinquante mille (150 000) francs CFA par versement. Tout montant excédant ce plafond ou n'atteignant pas le seuil minimum est reporté au versement automatique suivant.

13.4 Gel du solde

Friym peut geler tout ou partie du solde d'un vendeur en cas de litige en cours, de suspicion de fraude, de demande d'une autorité compétente ou de mesure de modération affectant l'activité commerciale. Le vendeur est informé du gel et de son motif. Le gel est levé à la résolution de la situation qui l'a motivé ; les sommes concernées demeurent acquises au vendeur dans la mesure où elles lui sont effectivement dues.

13.5 Abonnements créateurs

Les abonnements créateurs ne sont pas activés à la date de publication des présentes Conditions et seront mis à disposition lors d'une mise à jour ultérieure, sans nécessiter une nouvelle acceptation.

13.6 Retrait des fonds

Seul le versement automatique décrit à l'article 13.3 est disponible ; aucun retrait manuel n'est proposé. Cette fonctionnalité pourra évoluer ultérieurement, auquel cas les présentes Conditions seront mises à jour en conséquence.

---

14. Protection des données personnelles

14.1 Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles collectées via la plateforme Friym est FIDEVO GROUP SAS, immatriculée sous le numéro RB/PNO/25 B 6467, Porto-Novo, République du Bénin. Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à privacy@friym.com.

14.2 Renvoi à la Politique de Confidentialité

Les catégories de données collectées, leurs finalités, leurs durées de conservation, les prestataires auxquels elles sont transmises et les droits de l'utilisateur sont décrits en détail dans la Politique de Confidentialité, qui fait partie intégrante des présentes Conditions. Friym ne vend pas et ne cède pas les données personnelles de ses utilisateurs à des tiers à des fins commerciales.

14.3 Durées de conservation

Les durées de conservation figurent à l'article 10 de la Politique de Confidentialité. **L'utilisateur est expressément informé que certaines catégories de données ne font l'objet d'aucune expiration automatique**, et que la fermeture d'un compte n'emporte pas leur effacement, dans les conditions de l'article 17.

14.4 Sécurité

Friym met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, toute divulgation, altération ou destruction. L'accès aux données, y compris aux messages privés, est strictement limité en interne aux personnes qui en ont besoin pour assurer le fonctionnement, la sécurité et la modération de la plateforme.

---

15. Responsabilité et garanties

15.1 Services fournis en l'état

Les services de Friym sont fournis **en l'état et selon disponibilité**. Friym met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer le bon fonctionnement de la plateforme, mais ne garantit pas une disponibilité continue et ininterrompue, et décline toute garantie explicite ou implicite quant aux performances, à la compatibilité, à l'absence d'erreur ou à l'adéquation du service à un usage particulier.

15.2 Ce que Friym ne garantit pas

En particulier, et sans que cette liste soit exhaustive, Friym ne garantit pas :

- que la plateforme sera disponible sans interruption, sans retard ni sans erreur, ni qu'un défaut sera corrigé dans un délai déterminé ;
- que les contenus publiés par les autres utilisateurs sont exacts, licites, sincères ou conformes à leur description ;
- qu'un vendeur exécutera ses obligations, ni qu'un produit correspondra aux attentes de l'acheteur ;
- qu'un contenu publié atteindra une audience, une diffusion ou un niveau d'engagement déterminés ;
- que la plateforme sera compatible avec un appareil, un système d'exploitation ou une version d'application déterminés, notamment lorsque l'utilisateur n'a pas installé la version la plus récente ;
- qu'un contenu supprimé, un compte fermé ou une donnée perdue du fait de l'utilisateur pourra être restauré.

15.3 Contenus et comportements des autres utilisateurs

Friym héberge et diffuse des contenus produits par ses utilisateurs. Elle n'en est ni l'auteur ni le garant. Friym ne contrôle pas a priori les contenus publiés et n'a pas d'obligation générale de surveillance.

La responsabilité de Friym au titre d'un contenu publié par un tiers ne peut être engagée que dans les conditions prévues par la loi applicable, c'est-à-dire à compter du moment où elle a effectivement connaissance de son caractère manifestement illicite et où elle n'agit pas promptement pour le retirer. Les modalités de signalement figurent à l'article 12.

15.4 Transactions entre utilisateurs

Le contrat de vente se forme entre l'acheteur et le vendeur. **Friym n'est pas partie à ce contrat**, ne vend rien en son nom propre, n'est pas marchand de référence et n'est pas un établissement de paiement.

Friym n'est pas responsable de l'exécution, de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une commande, ni de la qualité, de la conformité, de la sécurité ou de la licéité d'un produit. Son rôle se limite à la mise en relation, à l'orchestration de la commande et au traitement des litiges dans les conditions décrites par les Conditions Générales de Vente.

15.5 Limitation de responsabilité

Dans la mesure permise par le droit applicable, la responsabilité totale de Friym envers un utilisateur, toutes causes confondues et pour l'ensemble des dommages subis, ne pourra excéder le montant le plus élevé entre cent mille (100 000) francs CFA et le montant total payé par l'utilisateur à Friym au cours des douze mois précédant le fait générateur du dommage.

Friym ne saurait être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels, quels qu'en soient la nature et le fondement, notamment : perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, de clientèle ou d'opportunité commerciale, perte ou

altération de données, atteinte à la réputation, ou préjudice résultant de l'interruption d'une activité.

15.6 Ce que ces limitations ne couvrent pas

Les limitations et exclusions prévues au présent article **ne s'appliquent pas** :

- en cas de dol, de faute intentionnelle ou de faute lourde de Friym ;
- en cas de dommage corporel ou d'atteinte à la vie ;
- lorsque la loi applicable à l'utilisateur interdit une telle limitation, notamment lorsqu'il agit en qualité de consommateur ;
- aux obligations légales impératives de Friym en matière de protection des données personnelles.

Aucune stipulation des présentes Conditions n'a pour objet ou pour effet de priver un utilisateur d'un droit que la loi lui reconnaît impérativement.

15.7 Responsabilité et garantie de l'utilisateur

L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de la plateforme, du contenu qu'il publie, des transactions qu'il réalise en qualité de vendeur et des engagements qu'il prend envers d'autres utilisateurs.

L'utilisateur s'engage à garantir et indemniser Friym de toute réclamation, action, condamnation, sanction, frais de défense et honoraires raisonnables résultant d'un contenu qu'il a publié, d'une violation des présentes Conditions, ou d'une atteinte aux droits d'un tiers.

15.8 Utilisation automatisée et extraction de données

Sauf autorisation écrite et préalable de Friym, il est interdit :

- d'accéder à la plateforme, à ses contenus ou à ses interfaces par un moyen automatisé - robot, script, moissonneur, agent d'indexation, outil d'extraction ou d'entraînement de modèles ;
- de collecter, copier, agréger, stocker ou réutiliser tout ou partie substantielle des contenus, profils, produits ou données de la plateforme, y compris lorsqu'ils sont accessibles publiquement ;
- de contourner une limitation technique, un quota, une mesure d'authentification ou une restriction d'accès ;
- de créer, exploiter ou mettre à disposition un compte automatisé, un compte multiple ou un accès partagé destiné à contourner les présentes Conditions ;
- d'imposer à l'infrastructure de Friym une charge anormale au regard d'un usage humain normal.

Ces interdictions protègent l'intégrité du service et les données des utilisateurs. Friym peut bloquer sans préavis tout accès contrevenant, indépendamment de toute autre mesure.

15.9 Indemnisation forfaitaire en cas d'extraction massive

En cas de violation de l'article 15.8, et lorsque l'utilisateur n'agit pas en qualité de consommateur, les parties conviennent que le préjudice subi par Friym - charge d'infrastructure, atteinte à la sécurité des données de ses utilisateurs, coûts de détection et de remédiation - est difficile à établir précisément.

Elles conviennent en conséquence d'une indemnisation forfaitaire de **dix millions (10 000 000) de francs CFA par tranche entamée de un million (1 000 000) d'éléments** - publications, commentaires, profils, produits ou fiches - consultés, extraits ou copiés en violation de l'article 15.8 sur une période de vingt-quatre (24) heures.

Les parties reconnaissent que ce montant constitue une évaluation raisonnable et non une peine privée. Il ne fait pas obstacle à la réparation d'un préjudice supérieur dûment établi, ni à l'exercice de toute autre action. Il ne s'applique ni aux utilisateurs agissant en qualité de consommateur, ni aux accès autorisés par Friym, ni à l'indexation par les moteurs de recherche dans le respect des directives publiées par Friym.

15.10 Mesures conservatoires

L'utilisateur reconnaît qu'une violation de l'article 15.8, une atteinte à la sécurité de la plateforme ou une violation répétée des présentes Conditions causent à Friym un préjudice auquel une indemnisation pécuniaire ne suffit pas à remédier. Friym peut en conséquence solliciter toute mesure d'urgence, provisoire ou conservatoire auprès de la juridiction compétente, en plus de toute demande indemnitaire.

15.11 Force majeure

Friym ne saurait être tenue responsable de tout retard ou manquement dans l'exécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure au sens du droit béninois, incluant sans limitation les catastrophes naturelles, les conflits armés, les pandémies, les décisions d'une autorité publique, les défaillances d'infrastructures critiques, de réseaux de télécommunication ou de fourniture d'énergie, et les cyberattaques majeures.

---

16. Coopération avec les autorités

16.1 Principes généraux

Friym coopère avec les autorités judiciaires et administratives compétentes lorsque cela est requis par une obligation légale valide. Toute demande de communication de données utilisateur doit être formulée par voie officielle, fondée sur une base légale explicite et adressée à legal@friym.com.

16.2 Données communicables

Friym peut communiquer aux autorités compétentes les données d'identification de l'utilisateur, les données de connexion, les métadonnées associées aux comptes concernés, ainsi que, le cas échéant, le contenu de messages privés, dans la stricte limite de ce que requiert la demande formulée et conformément à notre Politique de Confidentialité.

16.3 Demandes d'urgence

En cas de danger imminent pour la vie d'une personne, Friym peut traiter une demande d'urgence dans un délai de 24 à 48 heures, sous réserve que la demande soit formulée par une autorité compétente et que l'urgence soit dûment justifiée.

16.4 Notification aux utilisateurs

Dans la mesure permise par la loi et l'autorité saisissante, Friym s'efforce d'informer les utilisateurs concernés des demandes reçues à leur égard. Cette notification peut être différée ou supprimée si une ordonnance judiciaire de non-divulgation est en vigueur.

---

17. Fermeture de compte et résiliation

17.1 Fermeture par l'utilisateur

L'utilisateur peut fermer une Page ou l'intégralité de son compte à tout moment depuis les paramètres de l'application. La fermeture du compte emporte celle de toutes les Pages qu'il détient. L'accès est coupé immédiatement.

Pendant **trente (30) jours**, l'opération demeure réversible : l'utilisateur peut restaurer son compte et retrouver ses profils, ses contenus et ses relations en l'état.

17.2 Ce que la fermeture fait, et ce qu'elle ne fait pas

À l'issue du délai de trente jours, le dossier de l'utilisateur est déplacé vers un espace d'archive séparé du service actif. Ce déplacement libère l'adresse e-mail du compte et le nom d'utilisateur d'une Page fermée, qui redeviennent disponibles.

La fermeture d'un compte n'emporte pas la suppression des contenus déjà publiés. Ceux-ci font l'objet du traitement suivant :

- le nom et la photo de l'auteur sont remplacés par une mention générique ;
- les contenus cessent d'être diffusés dans le fil, les tendances, les suggestions, l'exploration et la recherche ;
- ils demeurent accessibles par lien direct et au sein des fils de commentaires auxquels ils appartiennent ;
- les conversations privées passent en lecture seule, l'identité de l'utilisateur y étant remplacée ;
- les commandes et l'historique des transactions sont conservés.

Ce choix est assumé : retirer ces contenus creuserait des trous dans des échanges écrits par d'autres utilisateurs et dans l'historique des commandes, où l'acheteur doit pouvoir retrouver ce qu'il a acheté.

Les conditions dans lesquelles les données archivées sont désidentifiées ou conservées pour un motif légal ou de sécurité sont décrites à l'article 11 de la Politique de Confidentialité.

17.3 Résiliation par Friym

Friym se réserve le droit de suspendre ou résilier tout compte, avec ou sans préavis selon la gravité des faits constatés, dans les cas suivants : violation grave ou répétée des présentes Conditions, activité illégale avérée, atteinte à la sécurité de la plateforme ou d'autres utilisateurs, inactivité prolongée de plus de trois ans, ou décision judiciaire l'imposant.

17.4 Effets sur l'activité commerciale

Pour les profils vendeurs, les transactions en cours sont traitées conformément aux conditions applicables au moment de leur initiation. Les sommes dues au vendeur au titre de transactions confirmées avant la fermeture lui sont versées selon les modalités habituelles, déduction faite de toute somme que Friym serait en droit de retenir. La fermeture d'un compte ne met pas fin aux obligations du vendeur envers les acheteurs dont les commandes n'ont pas été exécutées.

---

18. Modifications des conditions

18.1 Droit de modification

Friym se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment, notamment pour refléter l'évolution des services proposés, se conformer à des obligations légales nouvelles ou intégrer les retours d'expérience des utilisateurs.

18.2 Notification

Toute modification substantielle des présentes Conditions sera notifiée aux utilisateurs par email et par notification dans l'application, au minimum 30 jours avant son entrée en vigueur.

18.3 Acceptation

L'utilisation continue de la plateforme après l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions vaut acceptation de celles-ci. L'utilisateur qui n'accepte pas les modifications doit cesser toute utilisation de la plateforme et peut fermer son compte sans frais.

---

19. Dispositions finales et contact

19.1 Droit applicable

Les présentes Conditions sont régies par le droit de la République du Bénin. Tout litige relatif à leur interprétation, leur validité ou leur exécution relève de la compétence exclusive des juridictions compétentes du Bénin, sans préjudice des dispositions légales impératives applicables à l'utilisateur dans son pays de résidence.

19.2 Divisibilité

Si une disposition des présentes Conditions est déclarée nulle ou inapplicable, cette nullité n'affecte pas les autres dispositions, qui demeurent pleinement en vigueur.

19.3 Intégralité de l'accord

Les présentes Conditions, combinées à la Politique de Confidentialité et aux politiques spécifiques publiées par Friym, constituent l'intégralité de l'accord entre l'utilisateur et Friym et remplacent tout accord ou communication antérieure portant sur le même objet.

19.4 Contact

Service juridique Email : legal@friym.com Téléphone : +229 0121261018 Adresse : FIDEVO GROUP SAS, Porto-Novo, République du Bénin Horaires : du lundi au vendredi, 8h00 – 17h00 (GMT+1)

Support utilisateur Email : support@friym.com Délai de réponse standard : 5 jours ouvrables Délai de réponse urgent : 24 à 48 heures

Signalement de contenu Email : report@friym.com

Contestation d'une sanction Email : appeals@friym.com

Sécurité Email : security@friym.com

Sécurité des enfants Email : childsafety@friym.com

Presse et partenariats Email : press@friym.com