

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION — CLIENTS FRIKAPAY

Version : Bêta 1.2 — 2026 | Statut : version alignée terminologie paiement sécurisé et Grille Tarifaire Publique V1.3

Entrée en vigueur : juillet 2026 | Éditeur : FrikaPay Technologies SARL (nom commercial : FrikaPay) | Contact officiel :
contact@frikapay.com

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation Client définissent les conditions dans lesquelles un client utilise FrikaPay pour créer, effectuer, suivre, confirmer, contester ou résoudre une transaction sécurisée avec un commerçant.

FrikaPay est une plateforme de confiance destinée à faciliter les transactions entre clients et commerçants. Elle permet notamment de créer ou recevoir une transaction, de payer via un prestataire de paiement, de suivre les étapes, de confirmer la réception, de demander une intervention FrikaPay, d'ouvrir un litige lorsque les conditions sont réunies, et d'appliquer les règles de transmission du paiement au commerçant après confirmation de réception ou validation FrikaPay.

FrikaPay n'est pas une banque, ni un établissement de paiement, ni un opérateur Mobile Money. Les opérations financières, notamment l'encaissement, le remboursement éventuel et le décaissement des fonds, sont exécutées par des prestataires de paiement agréés ou habilités.

En utilisant FrikaPay, le client reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ainsi que la Politique de Confidentialité, la Grille Tarifaire applicable et tout autre document officiel requis par FrikaPay.

ARTICLE 1 — DÉFINITIONS

Client : toute personne physique ou morale utilisant FrikaPay pour effectuer ou suivre un paiement sécurisé, créer une demande de transaction, confirmer une réception ou signaler un problème.

Commerçant : toute personne physique ou morale proposant un produit ou service et recevant un paiement dans le cadre d'une transaction suivie par FrikaPay.

Utilisateur : toute personne utilisant FrikaPay, qu'elle agisse comme client, commerçant ou les deux.

Transaction : opération créée ou suivie via FrikaPay entre un client et un commerçant.

Paiement sécurisé : paiement effectué par le client dans le cadre d'une transaction FrikaPay, avec traitement financier opéré par un prestataire de paiement agréé ou habilité.

Transmission du paiement au commerçant : mécanisme par lequel le paiement lié à une transaction est transmis au commerçant selon les conditions prévues : acceptation du commerçant, confirmation de réception par le client, expiration du délai applicable ou validation FrikaPay après traitement d'un litige.

Frais de protection FrikaPay : frais payés par le client pour l'utilisation du cadre de transaction FrikaPay, notamment le suivi, la coordination, l'accès au signalement, l'instruction éventuelle d'un problème et l'application des règles de transmission du paiement au commerçant après confirmation de réception ou validation FrikaPay.

Protection Client : fonctionnalité préventive permettant au client d'alerter FrikaPay lorsqu'une transaction présente un risque, une incohérence, une absence de réponse, un retard inhabituel ou un comportement suspect.

Litige : contestation formelle ouverte par le client ou traitée par FrikaPay concernant une transaction.

Commerçant vérifié FrikaPay : commerçant dont le profil ou l'activité a été vérifié par FrikaPay selon les critères applicables.

Commerçant en cours de vérification : commerçant dont la vérification n'est pas encore finalisée.

Commerçant invité : commerçant non encore actif sur FrikaPay, invité à rejoindre ou accepter une transaction initiée par un client.

Lien d'invitation commerçant : lien généré lorsqu'un client initie une transaction afin de permettre au commerçant d'accepter, négocier ou refuser la demande.

Prestataire de paiement : partenaire technique agréé ou habilité intervenant dans le traitement des paiements, remboursements ou décaissements.

UID : identifiant unique attribué à chaque utilisateur FrikaPay afin d'assurer la traçabilité des opérations.

ARTICLE 2 — OBJET DE FRIKAPAY

FrikaPay fournit un cadre de confiance entre clients et commerçants. FrikaPay ne vend pas les produits ou services proposés par les commerçants et n'agit pas comme transporteur, fournisseur ou garant commercial du produit vendu.

FrikaPay permet notamment :

- la création ou le suivi d'une transaction ;
- le paiement via un prestataire de paiement agréé ou habilité ;
- l'analyse du statut du commerçant lorsque cela est possible ;
- l'affichage des frais applicables avant paiement ;
- la génération d'un lien d'invitation commerçant lorsque le client initie une transaction ;
- le suivi de la transaction ;
- la confirmation de réception ;
- la Protection Client ;
- l'instruction d'un litige ;
- la libération ou le remboursement des fonds selon les règles prévues.

Les produits, services, prix, descriptions, délais, garanties commerciales et obligations de livraison restent sous la responsabilité du commerçant.

ARTICLE 3 — COMPTE CLIENT

3.1 Création du compte

Pour utiliser FrikaPay, le client peut être amené à créer un compte en fournissant notamment :

- nom et prénom ;
- numéro de téléphone ou numéro Mobile Money ;
- adresse e-mail ;
- pays, ville ou zone de livraison ;
- toute autre information nécessaire à la sécurité ou au traitement d'une transaction.

FrikaPay peut vérifier certaines informations par OTP, e-mail, SMS ou tout autre moyen de contrôle raisonnable.

3.2 Compte invité

FrikaPay peut permettre à un client d'effectuer certaines transactions avec un compte invité ou un profil incomplet. Certaines fonctionnalités peuvent alors être limitées jusqu'à la complétion du profil, notamment le suivi détaillé, le support, le remboursement, la réclamation ou toute fonctionnalité sensible.

3.3 Compte unique

FrikaPay repose sur un compte utilisateur unique. Un utilisateur peut utiliser le mode client, le mode commerçant, ou les deux. Le changement de mode ne crée pas un nouveau compte. Les données, historiques, notifications, paramètres et preuves restent rattachés au même UID.

3.4 Âge minimum et exactitude des informations

L'utilisation de FrikaPay est réservée aux personnes âgées d'au moins 18 ans. Le client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour. Le client est responsable des conséquences liées à des informations fausses, incomplètes ou obsolètes.

ARTICLE 4 — NUMÉRO MOBILE MONEY ET REMBOURSEMENTS

Le client doit utiliser un numéro Mobile Money personnel, accessible et vérifiable. L'utilisation ponctuelle d'un numéro tiers peut être tolérée, mais le client en assume l'entière responsabilité.

Sauf décision contraire de FrikaPay ou contrainte technique imposée par le prestataire de paiement, tout remboursement est effectué vers le moyen de paiement utilisé ou vers le numéro principal enregistré pour la transaction. FrikaPay peut refuser, suspendre ou retarder un remboursement lorsqu'une incohérence, une fraude présumée, une erreur d'identité ou un risque opérationnel est détecté.

ARTICLE 5 — FRAIS CLIENT

5.1 Frais de protection FrikaPay

Pendant la phase bêta, le client paie des frais de protection FrikaPay calculés selon le statut du commerçant au moment de la transaction :

Statut du commerçant	Formule	Minimum	Libellé public
Commerçant vérifié FrikaPay	3 % du montant + 100 FCFA	200 FCFA	Commerçant vérifié FrikaPay
Commerçant en cours de vérification	3 % du montant + 200 FCFA	300 FCFA	Commerçant en cours de vérification
Commerçant invité à rejoindre FrikaPay	3 % du montant + 200 FCFA	300 FCFA	Commerçant invité à rejoindre FrikaPay

5.2 Exemples de calcul

Montant	Commerçant vérifié	Commerçant en cours de vérification / invité
5 000 FCFA	250 FCFA — total 5 250 FCFA	350 FCFA — total 5 350 FCFA
10 000 FCFA	400 FCFA — total 10 400 FCFA	500 FCFA — total 10 500 FCFA
25 000 FCFA	850 FCFA — total 25 850 FCFA	950 FCFA — total 25 950 FCFA
50 000 FCFA	1 600 FCFA — total 51 600 FCFA	1 700 FCFA — total 51 700 FCFA

5.3 Ce que couvrent les frais

- l'utilisation du cadre de transaction FrikaPay ;
- le suivi de la transaction ;
- la coordination entre client et commerçant ;
- l'invitation éventuelle d'un commerçant à rejoindre FrikaPay ;
- l'accès aux fonctionnalités de signalement ;
- l'instruction éventuelle d'un problème ou d'un litige ;
- l'application des règles de transmission du paiement au commerçant après confirmation de réception ou validation FrikaPay ;
- les frais opérationnels liés au service.

Les frais de protection FrikaPay ne constituent pas une garantie absolue de remboursement.

5.4 Frais non automatiquement remboursables

Sauf erreur imputable à FrikaPay, obligation légale contraire ou décision exceptionnelle de FrikaPay, les frais de protection FrikaPay ne sont pas automatiquement remboursables. Lorsqu'une transaction initiée par le client ne peut aboutir parce que le commerçant refuse, ne répond pas ou ne confirme pas sa participation dans le délai prévu, le montant principal de la transaction peut être remboursé au client, mais les frais de protection peuvent rester acquis à FrikaPay.

5.5 Frais opérateurs ou prestataires

Des frais peuvent être appliqués par les opérateurs Mobile Money, banques, agrégateurs ou prestataires de paiement. Ces frais sont indépendants de FrikaPay, sauf lorsqu'ils sont explicitement intégrés ou affichés dans le parcours de paiement.

ARTICLE 6 — FRAIS COMMERÇANT ET DÉCAISSEMENT

Pendant la phase bêta, FrikaPay applique 0 % de commission commerciale FrikaPay au commerçant. Le client paie les frais de protection FrikaPay selon la Grille Tarifaire applicable.

Lorsqu'un commerçant demande le versement de ses fonds vers son compte Mobile Money, des frais de décaissement de 1 % peuvent être appliqués par l'agrégateur ou le prestataire de paiement. Ces frais concernent le transfert des fonds disponibles vers le compte Mobile Money du commerçant.

Une fois les fonds reçus sur le compte Mobile Money du commerçant, les éventuels frais de retrait cash, de transfert ou d'utilisation appliqués par l'opérateur Mobile Money ne relèvent pas de FrikaPay.

ARTICLE 7 — CRÉATION ET ACCEPTATION D'UNE TRANSACTION

Une transaction FrikaPay peut être initiée :

- par un commerçant, au moyen d'un lien de paiement ou d'une demande de paiement ;
- par un client, lorsqu'il souhaite sécuriser un achat auprès d'un commerçant ;
- par tout autre parcours autorisé par FrikaPay pendant la phase bêta.

Avant de payer, le client doit vérifier l'identité ou les informations du commerçant, la description du produit ou service, le montant, les frais applicables, les conditions de livraison, les délais prévus et les conditions de contestation.

Lorsqu'un client initie une transaction vers un commerçant, FrikaPay peut générer un lien d'invitation commerçant. Ce lien permet au commerçant d'accepter, négocier ou refuser la demande. Pendant la phase bêta, le délai standard d'acceptation du commerçant est de 48 heures, sauf règle différente affichée dans l'application.

Si le commerçant refuse ou ne répond pas dans le délai prévu, la transaction peut être annulée et le montant principal peut être remboursé selon les règles applicables. Les frais de protection FrikaPay ne sont pas automatiquement remboursables.

ARTICLE 8 — PAIEMENT ET TRAITEMENT DES FONDS

Le paiement est effectué par le client via FrikaPay, avec traitement financier opéré par un prestataire de paiement agréé ou habilité. FrikaPay ne détient pas les fonds des utilisateurs en son nom propre et n'émet pas de monnaie électronique.

Les fonds liés à une transaction sont traités dans le circuit du prestataire de paiement selon les règles applicables, puis reversés, remboursés ou maintenus en attente selon les conditions prévues par FrikaPay et par le prestataire concerné.

La libération des fonds au commerçant intervient selon l'un des cas suivants : confirmation de réception ou d'exécution par le client, expiration du délai de contestation prévu sans signalement valable, décision prise après traitement d'un litige, accord entre les parties validé par FrikaPay, ou toute autre situation prévue par les règles applicables.

ARTICLE 9 — LIVRAISON, RÉCEPTION ET DÉLAIS

9.1 Responsabilité de livraison

Le commerçant est responsable de la préparation, de la livraison, de l'exécution ou de la disponibilité du produit ou service vendu. FrikaPay n'est pas le transporteur, le commerçant ou fournisseur du produit ou service.

9.2 Délai standard de confirmation ou de signalement

Pendant la phase bêta, le délai standard de confirmation ou de signalement est de 48 heures après livraison déclarée ou réception du colis, sauf règle différente affichée dans l'application pour une transaction spécifique.

9.3 Actions possibles du client

Pendant le délai applicable, le client peut confirmer la réception, signaler un problème, demander l'assistance de FrikaPay ou ouvrir un litige lorsque les conditions sont réunies.

9.4 Absence de réaction du client

Si le client ne confirme pas la réception et ne signale aucun problème dans le délai prévu, FrikaPay peut considérer la transaction comme validée automatiquement. Les fonds peuvent ensuite être libérés au commerçant selon les règles prévues.

ARTICLE 10 — PROTECTION CLIENT

La Protection Client est une fonctionnalité préventive permettant au client d'alerter FrikaPay lorsqu'une transaction semble présenter un risque. Elle peut être utilisée notamment en cas d'absence de réponse du commerçant, de retard inhabituel, d'incohérence importante dans les informations de commande, de comportement suspect, de tentative de contournement de FrikaPay, de risque de non-livraison ou de fraude.

La Protection Client doit être activée dans le délai applicable affiché dans la transaction. Pendant la phase bêta, ce délai est en principe de 48 heures après livraison déclarée ou réception du colis, sauf règle différente affichée dans l'application.

La Protection Client ne constitue pas automatiquement une décision de remboursement, une reconnaissance de faute du commerçant, une ouverture automatique de litige ou une garantie absolue de résultat. FrikaPay peut demander des informations complémentaires avant toute décision.

ARTICLE 11 — LITIGES

Le client peut signaler un litige via les canaux officiels FrikaPay, notamment l'application ou l'adresse e-mail officielle. Le litige doit être signalé dans les délais prévus.

Le client doit fournir des preuves utiles, notamment captures d'écran, messages échangés avec le commerçant, photos ou vidéos du produit reçu, preuve de paiement, preuve de livraison ou de non-livraison, et toute information permettant à FrikaPay d'analyser la situation.

FrikaPay analyse les éléments transmis par le client et le commerçant. Selon le cas, FrikaPay peut notamment décider la libération des fonds au commerçant, un remboursement total ou partiel, une demande de complément de preuve, une suspension temporaire de la transaction, ou une clôture du litige lorsque les éléments sont insuffisants.

Si le client signale un problème après l'expiration des délais applicables et après libération des fonds au commerçant, FrikaPay peut ne plus être en mesure d'obtenir un remboursement. Dans ce cas, FrikaPay peut faciliter une médiation, mais ne peut garantir que le commerçant acceptera un remboursement.

ARTICLE 12 — REMBOURSEMENTS

Un remboursement peut intervenir notamment lorsque le commerçant refuse ou ne confirme pas la transaction dans le délai prévu, lorsque le commerçant ne peut pas honorer la commande, lorsqu'un litige est tranché en faveur du client, lorsque FrikaPay détecte une anomalie importante, lorsque le prestataire de paiement impose ou recommande l'annulation de l'opération, ou lorsqu'une obligation légale ou réglementaire l'exige.

Le remboursement porte en principe sur le montant principal payé pour le produit ou service. Les frais de protection FrikaPay ne sont pas automatiquement remboursables, sauf erreur imputable à FrikaPay, décision exceptionnelle ou obligation légale contraire.

Les délais de remboursement dépendent notamment du prestataire de paiement, de l'opérateur Mobile Money ou bancaire, du canal de paiement utilisé, des contrôles de sécurité et de l'état de la transaction. FrikaPay s'efforce de traiter les remboursements dans un délai raisonnable, mais ne peut garantir un délai fixe lorsque le traitement dépend d'un tiers.

ARTICLE 13 — OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à fournir des informations exactes, vérifier les détails de la transaction avant paiement, ne pas utiliser FrikaPay pour des activités frauduleuses ou interdites, signaler rapidement tout problème, fournir des preuves fiables en cas de litige, respecter les délais de confirmation ou de contestation, ne pas détourner le service FrikaPay, ne pas effectuer de fausses déclarations et ne pas ouvrir de litiges abusifs ou manifestement infondés.

Le client est responsable de ses choix d'achat, du commerçant avec lequel il traite et des informations qu'il fournit.

ARTICLE 14 — RESPONSABILITÉS ET LIMITATIONS DE FRIKAPAY

FrikaPay agit comme plateforme de confiance, de suivi, de coordination et de médiation. FrikaPay n'est pas responsable de la qualité réelle du produit ou service vendu, des retards de livraison imputables au commerçant ou au transporteur, des fausses déclarations du commerçant ou du client, des frais appliqués par les opérateurs Mobile Money, banques ou prestataires, des interruptions causées par des tiers techniques, des litiges signalés hors délai, ou des pertes résultant d'informations fausses ou incomplètes fournies par le client.

La responsabilité de FrikaPay est limitée, dans la mesure permise par la loi, au traitement de la transaction dans le cadre des fonds encore disponibles ou actionnables via le prestataire de paiement. FrikaPay ne garantit pas que toutes les transactions aboutiront favorablement, ni que tout litige entraînera automatiquement un remboursement.

ARTICLE 15 — FRAUDE, ABUS ET CONTOURNEMENT

FrikaPay peut suspendre, limiter ou clôturer un compte en cas de fraude présumée, fausse déclaration, usage abusif du service, tentative de contournement, litiges manifestement infondés répétés, comportement menaçant ou déloyal, ou utilisation du service pour une activité interdite.

Le client peut signaler tout commerçant qui l'incite à contourner FrikaPay, notamment en demandant un paiement direct hors plateforme après création d'une transaction FrikaPay. Les signalements doivent être effectués via les canaux officiels et accompagnés de preuves.

ARTICLE 16 — DONNÉES PERSONNELLES

FrikaPay traite les données personnelles des clients conformément à sa Politique de Confidentialité. Les données peuvent être utilisées notamment pour créer et sécuriser le compte, traiter les transactions, gérer les paiements, remboursements et litiges, prévenir la fraude, assurer la sécurité, fournir le support, respecter les obligations légales ou réglementaires, et conserver les preuves d'acceptation des documents officiels.

Le client peut exercer ses droits selon les conditions prévues dans la Politique de Confidentialité. Contact confidentialité : contact@frikapay.com

ARTICLE 17 — COMMUNICATIONS OFFICIELLES

Les communications officielles de FrikaPay peuvent être effectuées via l'application FrikaPay, l'adresse e-mail officielle contact@frikapay.com, les notifications in-app, les SMS ou messages opérationnels, ou tout autre canal officiellement publié par FrikaPay. Les communications provenant de canaux non officiels ne sont pas opposables à FrikaPay.

ARTICLE 18 — SUSPENSION ET RÉSILIATION

FrikaPay peut suspendre, limiter ou clôturer un compte client en cas de non-respect des présentes CGU, fraude, abus, risque de sécurité ou obligation réglementaire. Le client peut demander la désactivation de son compte, sous réserve du traitement des transactions, litiges, remboursements ou obligations en cours.

ARTICLE 19 — MODIFICATION DES CGU

FrikaPay peut modifier les présentes CGU afin de tenir compte de l'évolution du service, des exigences des prestataires de paiement, des contraintes techniques, des obligations légales ou réglementaires, des retours de la phase bêta ou de toute modification de la Grille Tarifaire. Les utilisateurs peuvent être informés par e-mail, notification ou publication sur le site ou l'application. FrikaPay peut demander une nouvelle acceptation explicite lorsqu'une modification importante est apportée.

Chaque transaction reste soumise à la version des règles et tarifs applicables au moment de sa validation, sauf disposition impérative contraire.

ARTICLE 20 — PHASE BÊTA

Pendant la phase bêta, FrikaPay peut limiter le nombre de clients, le nombre de commerçants, les montants de transaction, les pays ou zones couvertes, les moyens de paiement disponibles, les fonctionnalités accessibles, les délais de traitement, les types de produits ou services autorisés et les conditions tarifaires.

La participation à la bêta ne crée pas de droit acquis à l'utilisation permanente du service dans les mêmes conditions.

ARTICLE 21 — DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Les présentes CGU sont régies par le droit applicable dans le pays du siège social de FrikaPay, sous réserve des règles impératives applicables. En cas de difficulté, le client est invité à contacter d'abord FrikaPay via les canaux officiels afin de rechercher une solution amiable. À défaut de résolution amiable, tout litige relève des juridictions compétentes du siège social de FrikaPay, sauf disposition légale impérative contraire.

ARTICLE 22 — CONTACT

Pour toute question concernant les présentes CGU ou une transaction FrikaPay :

- Email officiel : contact@frikapay.com
- Site officiel : <https://frikapay.com>
- Siège social : Ilot : NA, Quartier : Yetapo, Parcelle : SB, Maison : IMANA NARA, Natitingou, Atacora, Bénin
- RCCM : RB/NAT/26 B 994 | IFU : 3202682983357

ANNEXE — RÉSUMÉ SIMPLIFIÉ POUR LE CLIENT

Ce résumé aide à comprendre les règles principales. En cas de contradiction, la version complète des CGU prévaut.

Ce que FrikaPay fait

FrikaPay aide à sécuriser une transaction entre un client et un commerçant. Le paiement est traité par un prestataire de paiement agréé ou habilité. FrikaPay suit la transaction et applique les règles prévues pour libérer ou rembourser les fonds selon le cas.

Ce que FrikaPay ne fait pas

- FrikaPay ne vend pas les produits.
- FrikaPay n'est pas une banque.
- FrikaPay n'est pas un opérateur Mobile Money.
- FrikaPay ne garantit pas automatiquement tous les remboursements.

Ce que le client paie

- Commerçant vérifié FrikaPay : 3 % + 100 FCFA, minimum 200 FCFA.
- Commerçant en cours de vérification ou invité : 3 % + 200 FCFA, minimum 300 FCFA.
- Les frais sont affichés avant paiement.
- Sauf exception, les frais de protection ne sont pas automatiquement remboursables.

Ce que le commerçant paie

- Commission commerciale FrikaPay au commerçant : 0 % pendant la phase bêta.
- Frais de décaissement agrégateur vers Mobile Money : 1 % lors du versement des fonds au commerçant.

Délai d'action du client

Pendant la phase bêta, le délai standard pour confirmer la réception ou signaler un problème est de 48 heures après livraison déclarée ou réception du colis, sauf règle différente affichée dans l'application.

En cas de transaction initiée par le client

Le client peut initier une transaction vers un commerçant. FrikaPay peut générer un lien d'invitation commerçant. Le commerçant peut accepter, négocier ou refuser la demande dans le délai prévu.

En cas de problème

Le client doit signaler le problème via l'application ou par e-mail officiel à contact@frikapay.com. FrikaPay analyse les éléments disponibles et applique les règles prévues.

FrikaPay — Achetez en toute sérénité. Vendez en toute confiance.

Sûr · Simple · Fiable
Version Bêta 1.2 — 2026