



KlayMi

— APPRENDRE. PROGRESSER. RÉUSSIR. —

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Plateforme Numérique & Application Mobile « KlayMi »

2026

Le présent document a pour objet de définir les conditions, droits et obligations des utilisateurs dans le cadre de l'utilisation de l'application mobile et de la plateforme web KLAYMI.

ARTICLE 1 : MENTIONS LÉGALES

La plateforme **KLAYMI** est éditée et exploitée par la société **LAMAD GROUP, société à responsabilité limitée Pluripersonnelle** (N°RCCM : CI-ABJ-03-2026-B12-05054 / N°Compte Contribuable : 2605024W) au **capital social de 1 000 000 FCFA**, dont le siège social est situé à Bingerville, Côte d'Ivoire.

- **Directeur de la publication** : M. Lionel Stéphane DIBY, en sa qualité de Gérant Principal.
- **Contact** : 07 97 50 80 05
- **E-mail** : support@klaymi.app

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

- **Application / Plateforme** : Désigne l'application mobile KLAYMI (disponible sur Google Play et App Store) et ses services web associés.
- **Utilisateur** : Tout visiteur ou membre inscrit sur la plateforme (Parent, Élève, Étudiant ou Enseignant).
- **Parent** : Personne physique majeure contractant un service de cours à domicile ou en ligne pour son compte ou celui de son enfant.
- **Enseignant / Répétiteur** : Professionnel de l'éducation ou étudiant certifié inscrit sur la plateforme pour dispenser des prestations d'enseignement.
- **Prestation** : Cours à domicile ou en ligne, soutien scolaire ou encadrement pédagogique dispensé par un Enseignant à un Élève (ou à un Étudiant).

ARTICLE 3 : ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGU

L'accès et l'utilisation de l'Application sont soumis à l'acceptation sans réserve des présentes CGU par l'Utilisateur. L'acceptation se matérialise par une case à cocher obligatoire lors de la création du compte.

KLAYMI se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU pour les adapter aux évolutions technologiques ou législatives en Côte d'Ivoire. Les Utilisateurs seront informés de toute modification par une notification intégrée à l'application.

ARTICLE 4 : MODALITÉS D'INSCRIPTION ET CERTIFICATION

4.1. Comptes Parents

Le Parent doit créer un compte en fournissant des informations exactes : nom, prénom, numéro de téléphone valide, Commune, quartier de résidence et niveau scolaire de l'enfant.

4.2. Comptes Enseignants (Processus de certification)

Pour être visible sur la plateforme, l'Enseignant doit obligatoirement valider le processus de sélection de KLAYMI :

- Soumission d'une pièce d'identité valide (CNI, Passeport).
- Fourniture des diplômes (Baccalauréat, Licence, Master ou diplômes professionnels de l'éducation).
- Entretien pédagogique et vérification des antécédents. KLAYMI se réserve le droit de refuser toute inscription sans avoir à en justifier le motif.

ARTICLE 5 : CADRE D'INTERVENTION ET RESPONSABILITÉS DE LA PLATEFORME

5.1. Nature du service et tiers de confiance

La plateforme KLAYMI intervient exclusivement en qualité d'intermédiaire de mise en relation et de tiers de confiance pour sécuriser les flux financiers entre les familles et les professionnels de l'éducation. À ce titre, la plateforme met à la disposition des utilisateurs une infrastructure technologique performante visant à faciliter l'accès à un soutien scolaire de qualité.

5.2. Organisation des prestations et indépendance

Les Enseignants déterminent librement les tarifs de leurs prestations, le nombre de séances, leur durée ainsi que leurs disponibilités, dans le respect des fourchettes tarifaires et des règles définies par KLAYMI. Ces informations sont affichées sur leurs profils et consultables par les Parents avant toute réservation.

KLAYMI intervient exclusivement comme plateforme de mise en relation et de gestion des prestations. À ce titre, elle permet la recherche d'Enseignants, la réservation des cours, le suivi des prestations, la gestion des paiements et la communication entre les utilisateurs, sans intervenir dans le contenu pédagogique des cours ni fournir de matériel de travail aux Enseignants.

5.3. Accompagnement pédagogique et obligation de moyens

Profondément investie dans la réussite et l'épanouissement des apprenants, KLAYMI déploie ses meilleurs efforts pour sélectionner des intervenants rigoureux et qualifiés. Toutefois, la transmission du savoir et la progression pédagogique reposant par nature sur une dynamique tripartite — incluant l'assiduité de l'élève et l'implication de son entourage —, les prestations de services fournies via la plateforme constitue une obligation de moyens, et non de résultat. En conséquence, KLAYMI ne saurait être tenue pour responsable des variations des performances académiques ou des résultats scolaires de l'élève.

5.4. Charte de sélection et sécurité au domicile

La sécurité et la sérénité des familles au sein de leur foyer sont des priorités absolues pour KLAYMI. C'est pourquoi la plateforme procède à des vérifications administratives et à des contrôles rigoureux lors de la validation du profil de

chaque Enseignant. Néanmoins, l'exécution matérielle des cours se déroulant dans la sphère privée du Parent, sous sa garde et sa responsabilité exclusive, KLAYMI ne saurait être tenue pour responsable des incidents, litiges civils, dommages matériels ou écarts comportementaux survenant au domicile du Parent lors du déroulement des prestations, ces derniers relevant de la responsabilité civile individuelle de l'auteur des faits.

5.5. Remplacement ou fin de collaboration avec un Enseignant

Le Parent ou l'Enseignant peut, à tout moment, demander la fin de leur collaboration via les fonctionnalités prévues sur la plateforme KLAYMI. Le Parent peut également solliciter le remplacement d'un Enseignant et l'Enseignant peut demander à ne plus intervenir auprès d'un Parent ou d'un élève. Sauf en cas de faute grave, de risque pour la sécurité des personnes ou de circonstances exceptionnelles, la fin de collaboration ou le remplacement prend effet à l'issue de la période de prestations déjà réglée par le Parent. KLAYMI s'efforcerait alors de proposer un nouvel Enseignant correspondant aux besoins exprimés par le Parent afin d'assurer la continuité du suivi pédagogique de l'élève.

5.6. Remplacement provisoire de l'Enseignant

En cas d'indisponibilité temporaire de l'Enseignant (notamment pour cause de maladie, d'accident, d'empêchement personnel ou de déplacement), celui-ci s'engage à informer dans les meilleurs délais KLAYMI ainsi que le Parent lorsque cette indisponibilité est susceptible d'affecter une ou plusieurs séances programmées.

Lorsque cette indisponibilité concerne une séance dont le maintien présente un caractère urgent pour l'élève, le Parent peut solliciter auprès de KLAYMI la mise en place d'un remplacement provisoire.

Après vérification de la situation et sous réserve de la disponibilité d'un Enseignant qualifié dans la zone concernée, KLAYMI pourra organiser la mise en relation avec un Enseignant remplaçant chargé d'assurer la ou les séances concernées jusqu'au retour de l'Enseignant titulaire.

Les rémunérations correspondant aux prestations effectivement réalisées par l'Enseignant remplaçant lui sont exclusivement versées. L'Enseignant titulaire ne peut prétendre à aucune rémunération pour les séances qu'il n'a pas dispensées.

Le remplacement provisoire n'entraîne pas la rupture de la collaboration entre le Parent et l'Enseignant titulaire, sauf décision contraire des parties ou application des dispositions prévues aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

5.7. Disponibilité technique

KLAYMI met en œuvre des moyens raisonnables afin d'assurer l'accessibilité et le bon fonctionnement de la plateforme.

Toutefois, des interruptions temporaires liées à des opérations de maintenance, des mises à jour, des pannes techniques ou des événements indépendants de la volonté de KLAYMI peuvent survenir sans ouvrir droit à indemnisation.

ARTICLE 6 : ORGANISATION DES SÉANCES

Les caractéristiques des prestations proposées par chaque Enseignant, notamment les matières enseignées, les tarifs,

le nombre de séances hebdomadaires, leur durée et les disponibilités, sont affichées sur son profil et consultables avant toute réservation.

Pour des raisons de qualité pédagogique et de suivi personnalisé, un même Enseignant ne peut prendre en charge plus de **deux (2) élèves** appartenant à un même foyer au cours d'une même séance. Toute dérogation à cette limite est soumise à l'approbation préalable de l'Enseignant concerné et à la validation de KLAYMI selon les modalités définies par la plateforme.

ARTICLE 7 : VALIDATION DES PRESTATIONS

À l'issue de chaque séance, l'Enseignant renseigne sur la plateforme les informations relatives à la prestation réalisée, notamment la date, les heures de début et de fin ainsi qu'un rapport pédagogique.

Une notification est alors adressée au Parent afin qu'il puisse valider ou contester la prestation dans un délai de **Vingt-quatre (24) heures**. À défaut de **validation** ou de **contestation** dans ce délai, la séance est réputée réalisée et validée automatiquement par KLAYMI. Toute contestation doit être motivée et sera examinée par KLAYMI sur la base des éléments communiqués par les parties. KLAYMI se réserve le droit de mettre en place tout système complémentaire de vérification ou de validation des prestations, notamment par code de confirmation, signature électronique ou tout autre dispositif équivalent.

ARTICLE 8 : RÈGLES DE CONDUITE ET DE SÉCURITÉ

Les utilisateurs s'engagent à adopter un comportement respectueux, courtois et conforme aux lois en vigueur.

Sont notamment interdits :

- Toute forme de harcèlement, d'insulte, de menace ou de discrimination ;
- Toute tentative de fraude ou de falsification d'informations ;
- Tout comportement portant atteinte à la sécurité des élèves, des familles ou des enseignants ;
- Toute utilisation abusive ou détournée de la plateforme.

KLAYMI se réserve le droit de suspendre ou de supprimer tout compte ne respectant pas les présentes dispositions.

ARTICLE 9 : SUSPENSION CONSERVATOIRE

Afin d'assurer la protection des élèves, des Parents, des Enseignants et des intérêts légitimes de la plateforme, KLAYMI se réserve le droit de suspendre immédiatement, à titre conservatoire et sans préavis, tout compte utilisateur faisant l'objet d'une plainte sérieuse, d'un signalement de sécurité, d'une suspicion de fraude ou de tout comportement susceptible de porter atteinte aux personnes, aux biens, à l'image ou au bon fonctionnement de la plateforme.

Peuvent notamment justifier une suspension conservatoire :

- Toute suspicion de fraude ou de falsification de documents ;
- Tout comportement menaçant, violent, injurieux ou inapproprié ;
- Toute atteinte à la sécurité d'un élève, d'un Parent ou d'un Enseignant ;
- Toute tentative de contournement des règles de la plateforme ;
- Toute utilisation abusive ou détournée des services proposés ;
- Toute situation susceptible de porter atteinte à la réputation ou aux intérêts de KLAYMI.

Pendant la durée de la suspension, l'accès aux services peut être limité ou interrompu. KLAYMI pourra recueillir les observations de l'utilisateur concerné avant de prendre une décision définitive. À l'issue des vérifications, KLAYMI pourra notamment décider de lever la suspension, de prononcer des mesures correctives ou de supprimer définitivement le compte concerné.

ARTICLE 10 : CONDITIONS FINANCIÈRES ET MODALITÉS DE PAIEMENT

10.1 Tarification

Chaque Enseignant détermine librement les tarifs de ses prestations dans les limites éventuellement fixées par KLAYMI. Les tarifs applicables sont affichés sur la plateforme avant toute réservation.

10.2 Interdiction des paiements directs en espèces

ATTENTION : Pour des raisons de sécurité, de traçabilité financière et de viabilité économique de la plateforme, il est strictement interdit au Parent de verser une quelconque rémunération à l'Enseignant directement en espèces, par chèque, ou via un canal de paiement électronique externe à l'Application (Wave personnel, Orange Money personnel, etc.).

Tout contournement, tentative de contournement ou incitation à la désintermédiation constaté entraînera les sanctions suivantes :

- **Sanctions administratives :** La radiation immédiate, définitive et sans préavis des comptes de l'application du Parent et de l'Enseignant.
- **Poursuites judiciaires et réparations :** KLAYMI se réserve expressément le droit d'engager des poursuites judiciaires devant le Tribunal de Commerce d'Abidjan à l'encontre des deux parties (Parent et Enseignant). Ces poursuites viseront à obtenir réparation intégrale du préjudice financier et commercial subi. En contournant la plateforme, l'Enseignant et le Parent perdent immédiatement le bénéfice de toutes les garanties de sécurité, de suivi, de traçabilité et de médiation proposées par KLAYMI.

10.3 Intermédiation financière et reversement

- Le Parent recharge son compte ou paie sa commande via les moyens de paiement mobile intégrés (Wave, Orange Money, MTN MoMo, Moov Money).
- Les fonds sont sécurisés par KLAYMI en tant que tiers de confiance.
- KLAYMI prélève une commission de **20 %** sur le montant brut de la prestation réservée sur la plateforme au titre des frais de service et d'exploitation de l'application.
- Les **80 %** du montant brut de la prestation revenant à l'Enseignant lui sont intégralement versés sur son compte Mobile Money, selon le cycle de paiement applicable à la prestation. Les éventuels frais liés au transfert des sommes sont exclusivement supportés par KLAYMI et imputés sur sa commission de 20 %, sans aucune déduction sur la part revenant à l'Enseignant.
- KLAYMI peut accorder des réductions, remises, crédits promotionnels ou avantages commerciaux selon les campagnes en vigueur. Ces avantages sont personnels, non transférables et peuvent être modifiés ou supprimés à tout moment.
- KLAYMI peut proposer différentes modalités de paiement selon les offres en vigueur sur la plateforme. Lors du premier mois de collaboration entre un Parent et un Enseignant, les prestations peuvent être réglées séance par

séance selon un montant calculé au prorata du coût total des prestations mensuelles prévues. À compter du deuxième mois de collaboration, les prestations sont, sauf indication contraire affichée sur la plateforme, réglées selon une formule mensuelle payable à l'avance. KLAYMI se réserve le droit de modifier ses modalités de paiement, ses offres commerciales ou ses conditions d'accès aux différentes formules, sous réserve d'en informer les utilisateurs concernés.

ARTICLE 11 : NON-CONTOURNEMENT DE LA PLATEFORME

11.1 Clause de non-contournement

Les Parents et les Enseignants reconnaissent que KLAYMI assure la mise en relation, la sécurisation des paiements, le suivi des prestations ainsi que l'ensemble des services permettant l'exécution des cours proposés sur la plateforme.

En conséquence, **il est strictement interdit à tout Parent et à tout Enseignant ayant été mis en relation par l'intermédiaire de KLAYMI de conclure directement ou indirectement, en dehors de la plateforme, toute prestation éducative, tout accord de collaboration ou tout paiement relatif à une relation initiée grâce à KLAYMI.**

Cette interdiction s'applique pendant toute la durée d'utilisation de la plateforme ainsi que pendant une période de **douze (12) mois** suivant la fin de la relation contractuelle ou la fermeture du compte de l'une des parties. Toute violation de la présente clause pourra entraîner, sans préjudice de toute autre action :

- La suspension ou la suppression définitive des comptes concernés ;
- La perte immédiate des services de suivi, de sécurisation et de médiation proposés par **KLAYMI** ;
- La réclamation de dommages et intérêts destinés à réparer le préjudice économique, commercial et réputationnel subi par **KLAYMI** ;
- L'engagement de toute procédure judiciaire utile devant les juridictions compétentes.

Les utilisateurs reconnaissent que cette clause constitue une condition essentielle du modèle économique et de l'équilibre financier de la plateforme.

11.2 Les avantages du maintien des prestations sur KLAYMI

Le Parent et l'Enseignant reconnaissent que le maintien de leurs prestations au sein de la plateforme leur permet notamment de bénéficier :

- d'un suivi sécurisé des paiements et des prestations ;
- de l'historique des séances et des rapports pédagogiques ;
- de la messagerie intégrée et de la traçabilité des échanges liés aux prestations ;
- de l'assistance et de la médiation de **KLAYMI** en cas de difficulté ou de litige ;
- de la possibilité de demander le remplacement d'un Enseignant ou la possibilité, pour **KLAYMI**, de proposer un autre Enseignant afin d'assurer la continuité du suivi pédagogique de l'élève ;
- des évaluations, classements et avantages de fidélité éventuellement proposés par **KLAYMI** ;
- de toute autre fonctionnalité ou service destiné à améliorer la qualité et la sécurité des prestations.

Les utilisateurs reconnaissent qu'en choisissant de poursuivre leurs prestations en dehors de la plateforme, ils renoncent à l'ensemble de ces services et garanties.

ARTICLE 12 : POLITIQUE D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT

• Annulation par le Parent :

- Plus de trois (3) heures de temps avant la séance, le Parent peut annuler ou reporter la séance sans frais.
- Entre trois (3) heures et une (1) heure avant la séance : le Parent peut solliciter le report de la séance selon les disponibilités de l'Enseignant. Une annulation pure et simple n'est possible qu'avec l'accord de l'Enseignant ; à défaut, la séance demeure due.

• Annulation tardive par le Parent ou Absence de l'élève :

Si le Parent annule la séance moins d'une (1) heure avant son début, ou si l'élève est absent sans préavis lors de l'arrivée de l'intervenant, la séance est considérée comme due. L'Enseignant est rémunéré et le Parent est débité de la totalité de la somme.

• Absence de l'Enseignant :

En cas d'absence injustifiée de l'Enseignant, le Parent est intégralement remboursé ou la séance est reprogrammée à sa convenance, sans frais supplémentaires. Des absences répétées de l'Enseignant entraînent la suspension de son compte.

ARTICLE 13 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (ARTCI)

Conformément à la législation ivoirienne (Loi n° 2013-450), KLAYMI s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses Utilisateurs.

- **Données collectées** : Noms, coordonnées, pièces d'identité, diplômes, géolocalisation et données de paiement électronique.
- **Finalité** : Gestion exclusive du service de mise en relation et des transactions.
- **Droits des utilisateurs** : Chaque Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données personnelles. Ces droits s'exercent directement depuis l'application ou par courriel à l'adresse de support de la société.
- Les fichiers de données font l'objet d'une déclaration réglementaire auprès de l'ARTCI.
- Certaines données pourront être utilisées sous forme anonymisée à des fins statistiques, d'amélioration du service ou d'analyse des performances de la plateforme.

ARTICLE 14 : SUPPRESSION ET CONSERVATION DES COMPTES

Tout utilisateur peut demander la fermeture de son compte via l'application ou auprès du service support. Toutefois, certaines données pourront être conservées pendant la durée légalement nécessaire afin de satisfaire aux obligations légales, fiscales, comptables ou de résolution des litiges. La suppression du compte n'entraîne pas automatiquement

l'effacement immédiat de l'ensemble des données lorsque leur conservation est imposée par la réglementation applicable.

ARTICLE 15 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments de l'application KLAYMI (logos, charte graphique, code source, textes, algorithmes de mise en relation) est la propriété exclusive de LAMAD GROUP SARL. Toute reproduction, extraction, modification ou exploitation non autorisée de ces éléments est constitutive d'une contrefaçon sanctionnée par les lois en vigueur.

ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGU sont régies par le droit ivoirien et les Actes Uniformes de l'OHADA. En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes, et à défaut de résolution amiable entre l'Utilisateur et KLAYMI, les Tribunaux de Commerce d'Abidjan seront les seuls compétents.

Intégration de cases à cocher :

☐ **J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation (CGU)**

☐ **J'ai lu et j'accepte la Politique de Confidentialité**

☐ **Je reconnais que les données relatives à l'élève dont je suis le représentant légal seront traitées dans le cadre de l'exécution des prestations éducatives proposées par KLAYMI.**

☐ **Je certifie être majeur et disposer de l'autorité nécessaire pour inscrire l'élève sur la plateforme.**