



KlayMi

— APPRENDRE. PROGRESSER. RÉUSSIR. —

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Plateforme Numérique & Application Mobile « KlayMi »

Dernière mise à jour : 10 septembre 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles LAMAD GROUP, exploitant de la marque KLAYMI, propose et encadre la fourniture de prestations de cours à domicile et en ligne accessibles par l'intermédiaire de la plateforme numérique et de l'application mobile KLAYMI.

Elles régissent principalement la relation commerciale entre KLAYMI et le Parent, en qualité de client, ainsi que les modalités financières applicables aux prestations réalisées par les Enseignants inscrits sur la plateforme.

L'utilisation de la plateforme demeure également soumise aux Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de KLAYMI.

ARTICLE 1 : IDENTIFICATION DU VENDEUR ET EXPLOITANT DE LA PLATEFORME

La plateforme KLAYMI est éditée et exploitée par :

Raison Sociale	LAMAD GROUP, Société à Responsabilité Limitée Pluripersonnelle
N° RCCM	CI-ABJ-03-2026-B12-05054
N° Compte Contribuable	2605024W
Capital social	1 000 000 FCFA
Siège social	Bingerville, Côte d'Ivoire
Représentant légal	M. Lionel Stéphane DIBY, en qualité de Gérant Principal
Téléphone	07 97 50 80 05
E-mail	support@klaymi.app

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

Au sens des présentes CGV :

- **KLAYMI / Plateforme** : désigne l'application mobile KLAYMI et les services web associés permettant notamment la recherche d'Enseignants, la réservation et le suivi de prestations éducatives ainsi que la gestion des paiements.
- **Parent / Client** : désigne toute personne physique majeure utilisant KLAYMI pour commander une prestation éducative pour elle-même ou pour son enfant.
- **Élève** : désigne l'enfant ou l'apprenant bénéficiaire de la prestation commandée par le Parent.
- **Enseignant / Répétiteur** : désigne le professionnel de l'éducation ou l'étudiant certifié par KLAYMI et autorisé à proposer des prestations éducatives sur la plateforme.
- **Prestation** : désigne toute prestation de cours à domicile ou en ligne, de soutien scolaire ou d'encadrement pédagogique proposée par un Enseignant via KLAYMI.
- **Commande / Réservation** : désigne toute demande de prestation effectuée par un Parent sur la plateforme et validée conformément au processus prévu par KLAYMI.

ARTICLE 3 : OBJET DES SERVICES

KLAYMI met à la disposition des Parents une plateforme permettant notamment :

- de rechercher des Enseignants selon les besoins pédagogiques et la zone géographique ;
- de consulter leur profil, leurs matières, leurs niveaux, leurs disponibilités et leurs tarifs ;
- de réserver des prestations de cours à domicile ou en ligne ;
- de faciliter l'organisation et le suivi des séances ;
- de permettre les échanges entre Parents et Enseignants au moyen des fonctionnalités prévues sur la plateforme ;
- de gérer les paiements liés aux prestations ;
- de recevoir les rapports pédagogiques établis par les Enseignants ;
- de solliciter, lorsque les conditions le permettent, le remplacement d'un Enseignant.

KLAYMI intervient comme plateforme de mise en relation, d'organisation, de suivi et d'intermédiation des prestations, selon les conditions définies dans les présentes CGV et les CGU.

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE COMMANDE

Le Parent doit disposer d'un compte KLAYMI valide pour commander une prestation.

Avant toute réservation, le Parent peut notamment consulter les informations disponibles concernant l'Enseignant et la prestation proposée, notamment :

- la matière ;
- le niveau scolaire ;
- le tarif ;
- le nombre de séances ;
- la durée des séances ;
- les disponibilités ;
- la zone d'intervention ;
- les informations de profil mises à disposition par KLAYMI.

Le Parent sélectionne la prestation souhaitée et procède à sa réservation selon les modalités affichées dans l'application.

Avant le paiement, le Parent est informé du montant correspondant à la prestation commandée.

La validation de la commande implique l'acceptation des présentes CGV et l'engagement du Parent à régler le montant indiqué selon les modalités proposées par KLAYMI.

ARTICLE 5 : PRIX ET TARIFS

Les tarifs des prestations sont déterminés par les Enseignants dans les limites et conditions éventuellement fixées par KLAYMI.

Le tarif applicable à une prestation est celui affiché sur la plateforme au moment de la réservation.

Le prix indiqué au Parent correspond au montant qu'il doit régler pour la prestation sélectionnée, sous réserve des éventuelles réductions, promotions ou avantages commerciaux applicables au moment de la commande.

KLAYMI se réserve le droit de modifier ses offres commerciales, ses modalités tarifaires ou les conditions applicables aux nouvelles commandes.

Toute modification de tarif ne s'applique pas rétroactivement aux prestations déjà commandées et réglées, sauf disposition légale contraire.

ARTICLE 6 : MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement des prestations est effectué exclusivement au moyen des solutions de paiement proposées et intégrées à la plateforme KLAYMI.

Selon les offres disponibles, ces moyens peuvent notamment comprendre :

- Wave ;
- Orange Money ;

- MTN MoMo ;
- Moov Money.

Le Parent ne doit jamais communiquer son code secret ou ses identifiants confidentiels de paiement à KLAYMI, à un Enseignant ou à un autre Utilisateur.

KLAYMI ne stocke aucun code secret de paiement.

Une commande ne peut être considérée comme définitivement réglée qu'après confirmation du paiement par le système concerné et par la plateforme, selon le processus technique applicable.

ARTICLE 7 : MODALITÉS DE PAIEMENT DES PRESTATIONS

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 peut proposer d'autres formules de paiement ou modifier les modalités disponibles en fonction des offres proposées sur la plateforme.

Les modalités applicables à une commande sont celles présentées au Parent avant sa validation.

ARTICLE 8 : COMMISSION DE KLAYMI ET REVERSEMENT À L'ENSEIGNANT

Dans le cadre de son service d'intermédiation, KLAYMI prélève une commission correspondant à 20 % du montant brut de la prestation réservée sur la plateforme.

Les 80 % restants du montant brut de la prestation constituent la part revenant à l'Enseignant au titre de la prestation effectivement réalisée.

Les éventuels frais liés au transfert de la rémunération de l'Enseignant sont exclusivement supportés par KLAYMI et imputés sur sa commission de 20 %.

Aucun frais de transfert ne sera déduit de la part de 80 % revenant à l'Enseignant.

Le reversement est effectué sur le compte Mobile Money renseigné par l'Enseignant selon le cycle de paiement applicable.

En cas de prestation annulée, contestée ou non réalisée, les sommes éventuellement dues à l'Enseignant sont déterminées conformément aux présentes CGV et aux règles de validation des prestations.

ARTICLE 9 : RÉALISATION DES PRESTATIONS

Les prestations sont réalisées par les Enseignants sélectionnés ou proposés par l'intermédiaire de KLAYMI.

Les informations relatives à chaque prestation, notamment la matière, le niveau, la durée, la fréquence, le tarif et les disponibilités, sont communiquées au Parent avant la réservation.

KLAYMI s'efforce de proposer des Enseignants correspondant aux besoins exprimés par le Parent.

Toutefois, la disponibilité d'un Enseignant dépend notamment de sa zone d'intervention, de son emploi du temps et de ses disponibilités affichées sur la plateforme.

KLAYMI ne garantit pas qu'un Enseignant correspondant à toutes les préférences du Parent sera disponible à tout moment.

ARTICLE 10 : OBLIGATIONS DU PARENT

Le Parent s'engage notamment à :

- fournir des informations exactes et à jour ;
- permettre à l'Enseignant d'accéder aux conditions nécessaires à la réalisation des cours à domicile ;
- respecter les horaires convenus ;
- assurer la présence et la disponibilité de l'élève aux séances programmées ;
- signaler rapidement toute difficulté rencontrée ;
- respecter les Enseignants et le personnel de KLAYMI ;
- effectuer les paiements dans les délais prévus ;
- ne pas effectuer de paiement directement à l'Enseignant en dehors de la plateforme ;
- ne pas contourner le système d'intermédiation de KLAYMI.

Le Parent est également responsable de l'exactitude des informations concernant l'élève, notamment son niveau scolaire, ses besoins pédagogiques et les informations nécessaires à l'organisation des prestations.

ARTICLE 11 : OBLIGATIONS DE L'ENSEIGNANT

L'Enseignant s'engage notamment à :

- réaliser les prestations réservées conformément aux informations affichées sur son profil ;
- respecter les horaires convenus ;
- adopter un comportement professionnel et respectueux ;
- renseigner les informations relatives à chaque séance réalisée ;
- établir le rapport pédagogique prévu par KLAYMI ;

- signaler dans les meilleurs délais toute indisponibilité ;
- respecter les règles de sécurité et de conduite prévues par les CGU ;
- ne pas demander au Parent de le rémunérer directement en dehors de KLAYMI ;
- ne pas contourner l'intermédiation de la plateforme.

ARTICLE 12 : VALIDATION DES SÉANCES

À l'issue de chaque séance, l'Enseignant renseigne sur la plateforme les informations relatives à la prestation réalisée, notamment :

- la date ;
- l'heure de début ;
- l'heure de fin ;
- les éléments nécessaires au suivi de la prestation ;
- le rapport pédagogique.

Une notification est adressée au Parent afin qu'il puisse vérifier et valider la prestation.

Le Parent dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures pour valider ou contester la séance.

Toute contestation doit être motivée et porter sur des éléments vérifiables de la prestation.

À défaut de contestation dans ce délai, la séance est réputée réalisée et validée automatiquement par KLAYMI.

KLAYMI peut mettre en place tout dispositif complémentaire permettant de vérifier la réalisation d'une séance, notamment un code de confirmation, une signature électronique ou tout autre moyen technique approprié.

ARTICLE 13 : ANNULATION PAR LE PARENT

13.1. Annulation plus de trois heures avant la séance

Lorsque le Parent annule ou demande le report d'une séance plus de trois (3) heures avant son commencement, il peut demander l'annulation ou le report de la séance sans frais, sous réserve des conditions techniques et de disponibilité applicables.

13.2. Annulation entre trois heures et une heure avant la séance

Lorsque l'annulation intervient entre trois (3) heures et une (1) heure avant le début prévu de la séance, le Parent peut solliciter le report de la séance selon les disponibilités de l'Enseignant. Une annulation définitive n'est possible qu'avec l'accord de l'Enseignant ou dans les autres cas prévus par les présentes CGV. À défaut, la séance demeure due.

13.3. Annulation moins d'une heure avant la séance ou absence de l'élève

Lorsque le Parent annule la séance moins d'une (1) heure avant son commencement, ou lorsque l'élève est absent sans préavis lors de l'arrivée de l'Enseignant, la séance est considérée comme due. Le Parent est alors débité du montant correspondant à la séance et l'Enseignant peut être rémunéré conformément aux règles applicables.

ARTICLE 14 : ABSENCE DE L'ENSEIGNANT

En cas d'absence injustifiée de l'Enseignant, le Parent peut bénéficier :

- soit du remboursement intégral de la séance concernée ;
- soit de la reprogrammation de la séance sans frais supplémentaires.

Des absences répétées ou injustifiées peuvent entraîner la suspension ou la suppression du compte de l'Enseignant conformément aux CGU.

En cas d'indisponibilité temporaire de l'Enseignant, KLAYMI peut, sous réserve de la disponibilité d'un autre Enseignant qualifié dans la zone concernée, proposer un remplacement provisoire.

L'Enseignant remplaçant est rémunéré uniquement pour les prestations qu'il réalise effectivement.

ARTICLE 15 : REMPLACEMENT OU FIN DE COLLABORATION

Le Parent peut demander le remplacement d'un Enseignant lorsqu'il estime que celui-ci ne correspond plus à ses besoins ou lorsque les circonstances le justifient.

L'Enseignant peut également demander à ne plus intervenir auprès d'un Parent ou d'un élève.

Sauf faute grave, risque pour la sécurité des personnes ou circonstances exceptionnelles, la fin de collaboration ou le remplacement prend effet à l'issue de la période de prestations déjà réglée.

KLAYMI s'efforcera, lorsque cela est possible, de proposer un Enseignant correspondant aux besoins du Parent.

ARTICLE 16 : REMBOURSEMENTS

Les remboursements sont effectués lorsque les conditions prévues par les présentes CGV ou par la réglementation applicable sont réunies.

Peuvent notamment donner lieu à un remboursement ou à une reprogrammation :

- l'absence injustifiée de l'Enseignant ;
- l'annulation d'une prestation dans les conditions permettant son remboursement ;

- une erreur de paiement constatée ;
- une prestation qui n'a pas été réalisée ;
- toute autre situation justifiant un remboursement après examen par KLAYMI.

Lorsqu'un remboursement est accordé, il est effectué, dans la mesure du possible, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale ou selon une autre modalité communiquée au Parent.

Le délai effectif de réception des fonds peut dépendre du prestataire de paiement concerné.

ARTICLE 17 : RÉCLAMATIONS ET CONTESTATIONS

Toute réclamation relative à une prestation, à un paiement, à une annulation ou au comportement d'un Utilisateur doit être adressée à KLAYMI dans les meilleurs délais via les moyens de contact mis à disposition sur la plateforme.

Le Parent est invité à fournir tous les éléments permettant à KLAYMI d'examiner la réclamation.

KLAYMI peut recueillir les observations du Parent et de l'Enseignant et examiner les éléments disponibles sur la plateforme, notamment l'historique des séances, les échanges, les validations et les rapports pédagogiques.

KLAYMI peut prendre toute mesure appropriée conformément aux CGU et aux présentes CGV.

ARTICLE 18 : NON-CONTOURNEMENT ET PAIEMENTS HORS PLATEFORME

Le Parent et l'Enseignant ayant été mis en relation par KLAYMI s'interdisent de conclure directement, en dehors de la plateforme, une prestation éducative ou un accord de collaboration 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 concerné, conformément aux conditions prévues par les CGU et sous réserve de la législation applicable.

Il est notamment interdit :

- de payer directement l'Enseignant en espèces ;
- d'effectuer un paiement sur son compte Mobile Money personnel ;
- de convenir d'un paiement par un autre moyen en dehors de KLAYMI ;
- d'inciter l'autre partie à poursuivre les prestations hors plateforme ;
- de transmettre ou solliciter des coordonnées dans le but de contourner KLAYMI.

Tout contournement peut entraîner la suspension ou la suppression des comptes concernés, ainsi que toute autre mesure ou action légalement possible en réparation du préjudice subi par KLAYMI.

ARTICLE 19 : RESPONSABILITÉ ET NATURE DES PRESTATIONS

KLAYMI déploie ses meilleurs efforts pour sélectionner des Enseignants présentant les qualifications et garanties requises par son processus de sélection.

Toutefois, la progression scolaire d'un élève dépend de nombreux facteurs, notamment son assiduité, son implication, son niveau initial, son environnement familial et la qualité de son travail personnel.

Les prestations proposées par l'intermédiaire de KLAYMI constituent donc une obligation de moyens et non une obligation de résultat.

KLAYMI ne peut garantir un résultat scolaire déterminé ou une amélioration automatique des performances de l'élève.

KLAYMI assure également un service d'intermédiation et de suivi, sans intervenir directement dans le contenu pédagogique de chaque cours.

Les responsabilités respectives des Utilisateurs sont également définies par les CGU de KLAYMI.

ARTICLE 20 : SÉCURITÉ DES PRESTATIONS À DOMICILE

KLAYMI met en œuvre un processus de sélection et de vérification des Enseignants afin de contribuer à la sécurité des familles et des élèves.

Toutefois, les prestations à domicile se déroulent dans la sphère privée du Parent.

Chaque partie demeure responsable de son propre comportement et des conséquences de ses actes.

Tout incident, comportement inapproprié, menace ou situation susceptible de compromettre la sécurité d'un enfant, d'un Parent ou d'un Enseignant doit être signalé immédiatement à KLAYMI et, lorsque la situation l'exige, aux autorités compétentes.

KLAYMI se réserve le droit de prendre toute mesure conservatoire prévue par ses CGU.

ARTICLE 21 : SUSPENSION ET RÉSILIATION

KLAYMI peut suspendre ou supprimer un compte lorsque l'Utilisateur :

- ne respecte pas les présentes CGV ou les CGU ;
- fournit des informations fausses ou falsifiées ;
- tente de frauder ;
- effectue ou sollicite des paiements hors plateforme ;
- tente de contourner le système d'intermédiation ;
- adopte un comportement menaçant, violent, injurieux ou dangereux ;
- porte atteinte à la sécurité des autres Utilisateurs ;
- utilise les services à des fins illicites ou abusives.

La suspension ou la suppression d'un compte ne prive pas KLAYMI de son droit de réclamer les sommes éventuellement dues ni d'exercer tout recours prévu par la réglementation applicable.

ARTICLE 22 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées dans le cadre de la commande et de l'exécution des prestations sont traitées conformément à la Politique de Confidentialité de KLAYMI.

Les données peuvent notamment être nécessaires pour :

- créer et gérer le compte du Parent ;
- organiser les prestations ;
- mettre le Parent en relation avec un Enseignant ;
- traiter les paiements ;
- assurer le suivi des séances ;
- établir les rapports pédagogiques ;
- assurer le support client ;
- prévenir les fraudes et assurer la sécurité de la plateforme.

Les droits des Utilisateurs et les modalités d'exercice de ces droits sont détaillés dans la Politique de Confidentialité.

ARTICLE 23 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La marque KLAYMI, son identité visuelle, ses contenus, ses interfaces, ses fonctionnalités, ses éléments graphiques et les éléments techniques dont LAMAD GROUP détient les droits sont protégés par les règles applicables en matière de propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, extraction, modification ou exploitation non autorisée est interdite.

ARTICLE 24 : FORCE MAJEURE

KLAYMI ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution résultant d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle, notamment :

- panne générale des réseaux de télécommunication ;
- indisponibilité d'un prestataire technique ou de paiement ;
- interruption majeure d'Internet ;
- catastrophe naturelle ;
- troubles civils ou sociaux ;
- décision administrative ou événement légal empêchant temporairement l'exploitation du service ;
- tout autre événement répondant aux conditions de la force majeure.

KLAYMI s'efforcera, dans la mesure du possible, d'informer les Utilisateurs et de rétablir le service dans les meilleurs délais.

ARTICLE 25 : MODIFICATION DES CGV

KLAYMI peut modifier les présentes CGV afin de tenir compte notamment :

- de l'évolution de ses services ;
- de l'évolution de ses modalités commerciales ;
- de l'évolution technologique ;
- de l'évolution de la réglementation applicable.

Les nouvelles CGV sont portées à la connaissance des Utilisateurs par tout moyen approprié.

Les modifications substantielles applicables aux commandes futures seront communiquées avant leur entrée en vigueur.

ARTICLE 26 : ACCEPTATION ÉLECTRONIQUE

Avant de finaliser une commande, le Parent doit prendre connaissance des présentes CGV et les accepter selon le mécanisme prévu sur la plateforme.

La validation électronique de la commande vaut acceptation des présentes CGV et constitue la preuve de l'accord du Parent sur les conditions applicables à la prestation commandée.

Le Parent peut conserver ou consulter les présentes CGV depuis la plateforme ou par tout moyen mis à sa disposition par KLAYMI.

ARTICLE 27 : LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV sont régies par le droit ivoirien, ainsi que, lorsqu'ils sont applicables, par les Actes uniformes de l'OHADA.

En cas de difficulté ou de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV, les parties sont invitées à rechercher en priorité une solution amiable.

À défaut de règlement amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de compétence prévues par la législation applicable.

ARTICLE 28 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents suivants complètent les présentes CGV :

- les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de KLAYMI ;
- la Politique de Confidentialité de KLAYMI ;
- la Politique de cookies et technologies similaires, lorsqu'elle est applicable ;
- le cas échéant, les conditions particulières affichées lors de la commande.

En cas de contradiction entre plusieurs documents, les dispositions impératives de la réglementation applicable prévalent. Les conditions particulières expressément acceptées lors d'une commande prévalent, pour cette commande, sur les dispositions générales incompatibles.

CASES D'ACCEPTATION À PRÉVOIR LORS DE LA COMMANDE

- ☐ J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente (CGV) de KLAYMI.
- ☐ J'ai pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de KLAYMI.
- ☐ J'ai pris connaissance de la Politique de Confidentialité de KLAYMI.
- ☐ Je reconnais que le paiement de la prestation doit obligatoirement être effectué via KLAYMI et qu'aucun paiement direct à l'Enseignant n'est autorisé.