



KWELYA

La vérité qui relie
la finance africaine

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

WWW.KWELYA.C



Article 1 — Objet et champ d'application

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« CGU ») régissent l'accès à l'application mobile et aux services numériques KWELYA, ainsi que leur utilisation. Elles constituent un contrat juridiquement contraignant entre l'Utilisateur et KWELYA SARL, société de droit congolais dont le siège social est situé à Kolwezi, République Démocratique du Congo.

Les présentes CGU définissent les droits et obligations respectifs de l'Utilisateur et de KWELYA dans le cadre de l'utilisation des services proposés, notamment les outils de gestion budgétaire, de suivi financier et, le cas échéant, les fonctionnalités de prêts communautaires ou tout autre service proposé par KWELYA.

Article 2 — Définitions

Aux fins des présentes Conditions Générales d'Utilisation, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

- **Application** : l'application mobile KWELYA ainsi que les services numériques associés.
- **Compte** : le compte personnel créé par un Utilisateur pour accéder aux Services.
- **Informations personnelles** : toute information permettant d'identifier directement ou indirectement un Utilisateur.
- **Emprunteur** : tout Utilisateur qui sollicite ou reçoit un prêt communautaire lorsque cette fonctionnalité est disponible.
- **Prêteur** : tout Utilisateur qui accorde un prêt communautaire lorsque cette fonctionnalité est disponible.
- **Services** : l'ensemble des fonctionnalités, outils et services proposés par KWELYA.
- **Transaction** : toute opération, enregistrement ou interaction réalisée au moyen de l'Application dans le cadre des Services.
- **Utilisateur** : toute personne physique ou morale qui accède à l'Application ou utilise les Services de KWELYA.



3. Acceptation et modification des présentes Conditions

En accédant à l'Application ou en utilisant les Services de KWELYA, l'Utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation dans leur intégralité.

KWELYA peut modifier les présentes Conditions à tout moment afin de tenir compte des évolutions légales, réglementaires, techniques ou opérationnelles, ou pour améliorer les Services.

Toute modification importante sera portée à la connaissance de l'Utilisateur par notification dans l'Application, par courrier électronique ou par tout autre moyen approprié.

La poursuite de l'utilisation de l'Application après l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions vaut acceptation de celles-ci. Si l'Utilisateur n'accepte pas les modifications, il doit cesser d'utiliser les Services et peut demander la clôture de son compte conformément aux présentes Conditions.

4. Accès aux Services et conditions d'utilisation

L'accès à l'Application et aux Services de KWELYA est réservé aux personnes ayant la capacité juridique requise pour conclure un contrat conformément à la législation applicable.

L'Utilisateur s'engage à utiliser l'Application uniquement à des fins licites, conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et à toute réglementation applicable.

L'Utilisateur est seul responsable de la sécurité de son appareil, de ses identifiants de connexion, de son mot de passe ainsi que de toute activité effectuée depuis son Compte.

L'Utilisateur doit informer immédiatement KWELYA de toute utilisation non autorisée de son Compte ou de toute atteinte présumée à sa sécurité.

KWELYA se réserve le droit de refuser, suspendre ou limiter l'accès aux Services en cas de non-respect des présentes Conditions ou pour toute raison légitime liée à la sécurité, à la conformité réglementaire ou à la protection de ses utilisateurs.

5. Création et gestion du Compte

Pour accéder à certaines fonctionnalités de l'Application, l'Utilisateur doit créer un Compte personnel.

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de la création de son Compte et à les mettre à jour en cas de modification.



L'Utilisateur est seul responsable de l'exactitude des informations communiquées ainsi que de toutes les activités réalisées depuis son Compte.

KWELYA peut demander des informations ou documents complémentaires afin de vérifier l'identité de l'Utilisateur, notamment dans le cadre des procédures de connaissance du client (KYC), de lutte contre la fraude ou de conformité réglementaire.

KWELYA se réserve le droit de refuser la création d'un Compte, de suspendre ou de fermer un Compte lorsque les informations fournies sont inexactes, incomplètes, frauduleuses ou lorsqu'une utilisation contraire aux présentes Conditions est constatée.

6. Services proposés

KWELYA met à la disposition de l'Utilisateur une plateforme numérique permettant notamment :

- La gestion du budget personnel et professionnel ;
- L'enregistrement, le suivi et l'analyse des revenus, dépenses, épargnes et autres opérations financières ;
- Le suivi des objectifs financiers et des performances budgétaires ;
- L'accès à des outils d'analyse financière automatisés ;
- Lorsque cette fonctionnalité est disponible, l'organisation et le suivi de prêts communautaires entre Utilisateurs ;
- Ainsi que tout autre service développé ou proposé ultérieurement par KWELYA.

Sauf indication contraire, KWELYA agit exclusivement en qualité de plateforme technologique facilitant l'accès à ces Services.

KWELYA n'est ni une banque, ni un établissement de crédit, ni un établissement de paiement, ni un conseiller financier. L'Application ne fournit aucun service bancaire, sauf lorsqu'un tel service est expressément fourni par un partenaire dûment autorisé.

7. Protection et traitement des informations personnelles

KWELYA accorde une importance particulière à la protection de la vie privée et des informations personnelles de ses Utilisateurs.

Les informations personnelles sont collectées, utilisées, conservées et traitées uniquement dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services, à la sécurisation de l'Application, au respect des obligations légales et réglementaires ainsi qu'à l'amélioration continue des Services.



KWELYA met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les informations personnelles contre tout accès, utilisation, divulgation, modification ou destruction non autorisés.

Les informations personnelles ne sont communiquées à des tiers qu'avec le consentement de l'Utilisateur ou lorsque la loi l'exige.

Pour plus d'informations sur le traitement des informations personnelles, l'Utilisateur est invité à consulter la Politique de Confidentialité de KWELYA, qui fait partie intégrante des présentes Conditions.

8. Durée de conservation et suppression des données

KWELYA conserve les informations personnelles et les informations relatives aux transactions uniquement pendant la durée nécessaire à la fourniture des Services, au respect des obligations légales et réglementaires, ainsi qu'à la protection de ses droits légitimes.

Sauf disposition légale contraire, les informations personnelles et les informations relatives aux transactions sont conservées pendant une période maximale de cinq (5) ans après la fermeture du Compte de l'Utilisateur.

À l'expiration de cette période, les données sont supprimées de manière sécurisée ou rendues anonymes, sauf si leur conservation est requise par la loi ou nécessaire à la résolution d'un litige.

Sous réserve des obligations légales applicables, l'Utilisateur peut demander la suppression de ses informations personnelles conformément à la Politique de Confidentialité de KWELYA.

9. Sécurité et authentification

KWELYA met en œuvre des mesures techniques, organisationnelles et administratives appropriées afin de garantir la sécurité de l'Application, des Comptes des Utilisateurs et des données traitées.

Ces mesures peuvent notamment comprendre le chiffrement des données, l'authentification multifacteur, la surveillance des accès, la journalisation des événements de sécurité, ainsi que des audits réguliers des systèmes.

L'Utilisateur est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion et s'engage à ne pas les communiquer à des tiers.

En cas de perte, de vol ou de suspicion d'utilisation non autorisée de son Compte, l'Utilisateur doit informer immédiatement KWELYA afin que les mesures de sécurité appropriées puissent être prises.



Malgré les mesures mises en œuvre, l'Utilisateur reconnaît qu'aucun système informatique, réseau ou transmission électronique ne peut garantir une sécurité absolue.

10. Obligations et responsabilités de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à utiliser l'Application de manière responsable, loyale et conforme aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ainsi qu'à la législation applicable.

À ce titre, l'Utilisateur s'engage notamment à :

- Fournir des informations exactes, complètes et à jour ;
- Protéger la confidentialité de son Compte et de ses identifiants de connexion ;
- Ne pas utiliser l'Application à des fins frauduleuses, illégales ou abusives ;
- Ne pas perturber le fonctionnement de l'Application ni tenter d'obtenir un accès non autorisé aux systèmes de KWELYA ;
- Respecter les droits des autres Utilisateurs ainsi que ceux de KWELYA et de ses partenaires.

L'Utilisateur demeure seul responsable de toutes les informations qu'il enregistre dans l'Application ainsi que de toutes les décisions financières, commerciales ou contractuelles qu'il prend sur la base des informations, analyses ou recommandations fournies par les Services.

11. Responsabilité de KWELYA et limitation de garantie

Les Services sont fournis « **en l'état** » et « **selon leur disponibilité** », sans garantie expresse ou implicite, dans les limites autorisées par la législation applicable.

KWELYA s'efforce d'assurer la disponibilité, la sécurité et le bon fonctionnement de l'Application. Toutefois, KWELYA ne garantit pas que les Services seront disponibles en permanence, exempts d'erreurs, d'interruptions, de retards, de virus ou d'autres composants nuisibles.

KWELYA ne garantit pas que les informations, analyses, recommandations ou résultats fournis par l'Application soient exacts, complets, à jour ou adaptés aux besoins particuliers de l'Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît que toute décision financière, commerciale, patrimoniale ou contractuelle prise sur la base des informations fournies par l'Application relève de sa seule responsabilité.

Dans toute la mesure permise par la loi, KWELYA ne pourra être tenue responsable des dommages directs, indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs, notamment en cas de perte de données, de perte financière, de perte de bénéfices, de perte d'opportunité, d'interruption d'activité ou de tout autre préjudice résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Services.



Lorsque certains services financiers sont proposés par des établissements partenaires agréés, KWELYA agit exclusivement comme plateforme technologique facilitant l'accès à ces services. KWELYA n'est pas partie aux relations contractuelles conclues entre l'Utilisateur et ces partenaires et ne saurait être tenue responsable de leurs actes, décisions ou manquements.

12. Nature des informations et absence de conseil financier

Les informations, analyses, estimations, recommandations, alertes, indicateurs et autres contenus fournis par l'Application sont générés à titre informatif et reposent notamment sur les informations saisies par l'Utilisateur.

Ces informations sont générales et automatisées. Elles ne constituent ni un conseil financier, bancaire, fiscal, comptable, juridique, en investissement ou en assurance, ni une recommandation personnalisée.

L'Utilisateur demeure seul responsable de l'interprétation des informations affichées ainsi que des décisions qu'il prend sur leur fondement.

Lorsque cela est nécessaire, l'Utilisateur est invité à consulter un professionnel qualifié avant de prendre toute décision financière, juridique ou patrimoniale importante.

13. Propriété intellectuelle

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Application et aux Services, y compris notamment les logiciels, codes sources, interfaces, bases de données, textes, illustrations, graphiques, icônes, logos, marques, noms commerciaux, contenus, éléments audiovisuels, algorithmes, fonctionnalités et tout autre élément composant l'Application, sont et demeurent la propriété exclusive de KWELYA ou de ses concédants de licence.

Aucune disposition des présentes Conditions ne peut être interprétée comme accordant à l'Utilisateur un droit de propriété sur tout ou partie de ces éléments.

Toute reproduction, copie, modification, adaptation, traduction, distribution, décompilation, ingénierie inverse, extraction, réutilisation ou exploitation, totale ou partielle, sans l'autorisation écrite préalable de KWELYA est strictement interdite, sauf lorsque la loi applicable l'autorise expressément.

Toute utilisation non autorisée pourra donner lieu à des poursuites civiles et pénales conformément à la législation applicable.



14. Licence d'utilisation limitée, personnelle et non transférable

Sous réserve du respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation, KWELYA accorde à l'Utilisateur une licence limitée, personnelle, non exclusive, révocable et non transférable lui permettant d'accéder à l'Application et de l'utiliser uniquement pour ses besoins personnels ou professionnels légitimes.

Cette licence n'accorde à l'Utilisateur aucun droit de propriété sur l'Application, les Services ou tout autre élément appartenant à KWELYA.

L'Utilisateur ne peut notamment pas :

- Vendre, louer, céder, sous-licencier ou transférer tout ou partie de ses droits d'utilisation ;
- Utiliser l'Application à des fins concurrentielles ;
- Copier, modifier ou créer des œuvres dérivées de l'Application ;
- Contourner les mesures de sécurité ou les limitations techniques mises en place par KWELYA.

Toute utilisation non conforme aux présentes Conditions entraînera la résiliation immédiate de cette licence, sans préjudice des autres droits de KWELYA.

15. Lutte contre la fraude, conformité réglementaire et signalement

KWELYA s'engage à prévenir, détecter et combattre toute fraude, tentative de fraude, usurpation d'identité, blanchiment de capitaux, financement du terrorisme ou toute autre activité illicite pouvant affecter l'Application ou les Services.

À cette fin, KWELYA peut mettre en œuvre des procédures de vérification de l'identité de l'Utilisateur (**Know Your Customer - KYC**), des contrôles de sécurité, des analyses automatisées des risques ainsi que toute autre mesure requise par la législation applicable.

L'Utilisateur s'engage à fournir, sur demande, les informations ou documents nécessaires à ces vérifications.

Toute activité suspecte peut entraîner la suspension temporaire ou définitive du Compte, le refus d'une opération, la limitation de certaines fonctionnalités ou toute autre mesure jugée nécessaire par KWELYA, conformément à la loi.

L'Utilisateur peut signaler toute activité suspecte, fraude ou utilisation abusive de l'Application en contactant le support officiel de KWELYA.

Lorsque la loi l'exige ou l'autorise, KWELYA pourra coopérer avec les autorités compétentes et leur communiquer les informations nécessaires dans le respect des obligations légales applicables.



16. Suspension, résiliation et suppression du Compte

KWELYA peut suspendre, restreindre ou résilier l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services, avec ou sans préavis lorsque la loi l'autorise, notamment dans les cas suivants :

- Violation des présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- Utilisation frauduleuse, abusive ou illégale de l'Application ;
- Suspicion raisonnable de fraude, d'usurpation d'identité ou d'activité illicite ;
- Non-respect des obligations légales ou réglementaires ;
- Nécessité de protéger la sécurité de l'Application, des Utilisateurs ou de KWELYA.

L'Utilisateur peut également demander, à tout moment, la fermeture de son Compte conformément aux procédures mises en place par KWELYA.

La fermeture ou la suppression d'un Compte ne libère pas l'Utilisateur des obligations contractuelles ou légales nées avant cette fermeture.

Sous réserve des obligations légales de conservation, les informations personnelles seront supprimées ou anonymisées conformément à la Politique de Confidentialité de KWELYA.

17. Communications et support client

KWELYA peut communiquer avec l'Utilisateur par tout moyen approprié, notamment via l'Application, les notifications intégrées (*in-app*), le courrier électronique, les messages SMS ou tout autre canal officiellement mis à disposition.

L'Utilisateur est responsable de maintenir à jour ses coordonnées afin de pouvoir recevoir les communications relatives à son Compte et aux Services.

Les notifications, alertes, confirmations de transactions, mises à jour des présentes Conditions ainsi que toute autre communication officielle adressée par KWELYA sont réputées reçues dès leur mise à disposition sur le canal de communication concerné, sauf disposition contraire de la loi.

Pour toute demande d'assistance, de réclamation ou de signalement, l'Utilisateur peut contacter le service d'assistance de KWELYA par les moyens officiellement indiqués dans l'Application ou sur le site officiel de KWELYA.

18. Droit applicable, règlement amiable des différends et juridiction compétente



Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies et interprétées conformément au droit de la **République Démocratique du Congo**, notamment aux dispositions applicables des Actes uniformes de l'**OHADA**, ainsi qu'à toute autre réglementation applicable.

En cas de différend relatif à l'interprétation, à l'exécution ou à l'utilisation de l'Application ou des Services, l'Utilisateur s'engage à contacter préalablement le service client de KWELYA afin de rechercher une solution amiable.

Les parties s'efforceront de résoudre le différend dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la réclamation.

À défaut de règlement amiable dans ce délai, le différend sera soumis aux tribunaux compétents du ressort de **Kolwezi**, République Démocratique du Congo, sauf disposition impérative contraire de la législation applicable.

19. Acceptation électronique

En cochant la case « **J'accepte les Conditions Générales d'Utilisation** », en créant un Compte ou en utilisant l'Application, l'Utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Cette acceptation électronique produit les mêmes effets juridiques qu'une signature manuscrite, dans les limites prévues par la législation applicable.

L'Utilisateur reconnaît que les enregistrements électroniques, les journaux informatiques (*logs*), les confirmations électroniques et toute autre preuve numérique conservés par KWELYA pourront être utilisés comme éléments de preuve en cas de litige, sous réserve des dispositions impératives de la loi.

L'utilisation de certains Services peut être soumise aux conditions générales propres aux partenaires concernés, lesquelles complètent les présentes Conditions Générales d'Utilisation sans s'y substituer.

20. Conditions opérationnelles et limites de transaction

Afin d'assurer la sécurité des Services, de respecter les exigences réglementaires et de prévenir la fraude, KWELYA peut fixer des limites applicables à certaines fonctionnalités de l'Application.

Ces limites peuvent notamment concerner :

- Le nombre d'opérations autorisées ;
- Les montants minimums ou maximums des transactions ;



- Les plafonds quotidiens, hebdomadaires ou mensuels ;
- Certaines catégories d'opérations ou de Services ;
- Les niveaux de vérification de l'identité de l'Utilisateur (KYC).

Ces limites peuvent être modifiées à tout moment afin de satisfaire aux exigences légales, réglementaires, techniques ou de sécurité.

Les limites applicables peuvent varier selon le pays d'utilisation, le niveau de vérification de l'identité (KYC), les exigences des partenaires financiers, le type de Service utilisé, les moyens de paiement disponibles ou toute autre exigence légale, réglementaire ou de sécurité applicable.

Lorsque cela est raisonnablement possible, KWELYA informera les Utilisateurs de toute modification importante affectant ces limites.

21. Indemnisation et maintien des obligations

L'Utilisateur s'engage à défendre, indemniser et dégager de toute responsabilité KWELYA, ses dirigeants, administrateurs, employés, représentants, sociétés affiliées, partenaires et prestataires de services contre toute réclamation, action, demande, perte, dommage, responsabilité, condamnation, coût ou dépense, y compris les frais raisonnables d'avocat, résultant directement ou indirectement :

- De la violation des présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- De l'utilisation frauduleuse, abusive ou illégale de l'Application ou des Services ;
- De la violation des droits d'un tiers, y compris des droits de propriété intellectuelle, de confidentialité ou de protection des données ;
- Des informations, contenus ou documents fournis par l'Utilisateur ;
- De toute faute, négligence ou comportement illicite imputable à l'Utilisateur.

La présente obligation d'indemnisation s'applique dans la mesure autorisée par la législation applicable.

Cette obligation d'indemnisation survivra à la suspension, à la résiliation ou à la fermeture du Compte de l'Utilisateur.

22. Agents, partenaires et prestataires tiers

Dans le cadre de la fourniture de ses Services, KWELYA peut faire appel à des agents, partenaires commerciaux, établissements financiers, prestataires techniques, fournisseurs de services, sous-traitants ou tout autre tiers qualifié.



Ces partenaires peuvent notamment intervenir dans les domaines des paiements, du Mobile Money, des services bancaires, de la vérification d'identité (KYC), de l'hébergement des données, de la cybersécurité, des communications électroniques ou de toute autre activité nécessaire au fonctionnement des Services.

Sauf disposition expresse contraire, ces partenaires agissent en leur nom propre et demeurent seuls responsables des produits ou services qu'ils fournissent directement à l'Utilisateur.

KWELYA ne pourra être tenue responsable des actes, omissions, décisions, défaillances ou manquements de ces partenaires lorsqu'ils agissent indépendamment de KWELYA ou en dehors de ses instructions.

Toutefois, KWELYA sélectionne ses partenaires avec un niveau raisonnable de diligence et s'efforce de collaborer avec des prestataires présentant des garanties appropriées en matière de sécurité, de conformité et de fiabilité.

L'utilisation de certains Services peut être soumise aux conditions générales propres aux partenaires concernés, lesquelles complètent les présentes Conditions Générales d'Utilisation sans s'y substituer.

23. Gestion des fonds et remboursements

Sauf indication expresse contraire, KWELYA n'est ni une banque, ni un établissement de crédit, ni un établissement de monnaie électronique. KWELYA agit comme une plateforme technologique permettant aux Utilisateurs d'accéder à certains Services financiers proposés directement par KWELYA ou par des partenaires dûment autorisés.

Les fonds liés à certaines opérations peuvent être détenus, traités ou transférés par des établissements financiers, prestataires de paiement ou partenaires agréés, conformément à la réglementation applicable.

Lorsque KWELYA intervient uniquement comme intermédiaire technique, elle ne devient à aucun moment propriétaire des fonds des Utilisateurs.

En cas d'erreur technique, de transaction incomplète, d'opération annulée, de paiement contesté ou de demande de remboursement, la demande est examinée conformément aux procédures internes de KWELYA, aux conditions applicables du partenaire concerné et aux exigences de la législation en vigueur.

Le traitement d'une demande de remboursement peut être subordonné à des vérifications d'identité, de sécurité, de conformité réglementaire ou de prévention de la fraude.



Aucun remboursement ne sera effectué lorsque son refus est imposé par la loi, par une décision d'une autorité compétente ou par une mesure obligatoire de conformité réglementaire.

Un remboursement peut également être refusé, dans les limites autorisées par la législation applicable, lorsque la demande résulte directement d'une fraude, d'une faute ou d'un manquement imputable à l'Utilisateur et que ce comportement justifie légalement le refus.

Les délais de traitement et d'effectivité des remboursements dépendent des circuits interbancaires et peuvent varier selon le mode de paiement utilisé, le partenaire financier concerné, le prestataire de paiement, la plateforme tierce utilisée et les exigences réglementaires applicables.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des droits impératifs reconnus à l'Utilisateur par la législation applicable, notamment en matière de rétractation, de remboursement légal, de non-conformité ou de mauvaise exécution d'un service.

En cas d'exercice valable d'un droit légal de rétractation, les délais impératifs prévus par la loi applicable prévalent.

Article 24 — Abonnements, paiements et renouvellement automatique

24.1. Fonctionnalités gratuites, Services Payants et informations précontractuelles

KWELYA propose des fonctionnalités accessibles gratuitement ainsi que des fonctionnalités ou services soumis à un abonnement, à un paiement ponctuel ou à tout autre paiement spécifique, ci-après les « Services Payants ».

Avant toute souscription ou tout paiement, KWELYA met à la disposition de l'Utilisateur, de manière claire, lisible, compréhensible et accessible, les caractéristiques essentielles des Services Payants, leur prix toutes taxes comprises, la durée de l'offre ou de l'abonnement, les modalités de paiement, les modalités de renouvellement, les conditions de résiliation, l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, ainsi que les modalités de traitement des réclamations.

Les fonctionnalités incluses dans chaque formule d'abonnement sont décrites dans l'Application, sur le site officiel de KWELYA ou lors du processus de souscription. L'Utilisateur dispose, avant la confirmation définitive de sa commande, des moyens techniques lui permettant d'identifier d'éventuelles erreurs et de les corriger.

L'Utilisateur reconnaît que certaines fonctionnalités peuvent être ajoutées, modifiées ou supprimées conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

24.2. Moyens de paiement



Les abonnements et Services Payants peuvent être réglés notamment par carte bancaire, Mobile Money, virement bancaire, Google Play, Apple App Store ou tout autre moyen de paiement accepté par KWELYA.

Lorsque le paiement est effectué par l'intermédiaire d'une plateforme tierce, notamment Google Play ou Apple App Store, les conditions applicables de cette plateforme relatives au paiement, à la facturation, au renouvellement automatique, aux taxes, aux remboursements et aux annulations complètent les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

En cas de contradiction, les dispositions impératives de la plateforme concernée prévalent dans la mesure requise, sans préjudice des droits impératifs reconnus à l'Utilisateur par la législation applicable.

24.3. Informations de facturation

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations de facturation exactes, complètes et à jour.

Il garantit disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement sélectionné et autorise KWELYA, son prestataire de paiement ou la plateforme tierce concernée à débiter le moyen de paiement sélectionné du montant correspondant à l'abonnement, aux services, aux fonctionnalités additionnelles, ainsi qu'aux taxes ou frais applicables.

Tout défaut de paiement peut entraîner la suspension ou la résiliation de l'accès aux fonctionnalités payantes, sous réserve des droits légalement reconnus à l'Utilisateur.

24.4. Renouvellement automatique

Sauf indication contraire lors de la souscription, les abonnements payants sont renouvelés automatiquement pour des périodes successives identiques à la période initiale.

Pour éviter le renouvellement, l'Utilisateur doit désactiver cette option selon les modalités et dans les délais spécifiques imposés par la plateforme utilisée, notamment Google Play ou Apple App Store, ou, à défaut, au moins vingt-quatre (24) heures avant la fin de la période en cours pour les paiements traités directement par KWELYA.

Le moyen de paiement associé au compte de l'Utilisateur sera débité au tarif en vigueur dans les vingt-quatre (24) heures précédant la fin de la période en cours, sauf modalités différentes imposées par Google Play, Apple App Store ou le prestataire de paiement concerné.

L'Utilisateur peut désactiver le renouvellement automatique à tout moment depuis les paramètres de son compte ou, lorsque l'abonnement a été souscrit par l'intermédiaire de Google Play ou de l'Apple App Store, directement depuis les réglages de son compte sur la plateforme concernée.



La désactivation du renouvellement automatique n'interrompt pas immédiatement l'accès aux Services Payants déjà réglés. L'Utilisateur conserve l'accès aux fonctionnalités incluses jusqu'à l'expiration de la période d'abonnement en cours.

24.5. Résiliation

L'Utilisateur peut mettre fin au renouvellement automatique de son abonnement à tout moment.

La résiliation prend effet à l'issue de la période d'abonnement déjà payée et n'interrompt pas immédiatement l'accès aux fonctionnalités ou services souscrits.

Sauf disposition légale impérative applicable, conditions plus favorables prévues par le fournisseur de paiement concerné ou exercice valable du droit de rétractation, les sommes versées ne sont pas remboursables et aucun remboursement au prorata n'est effectué pour une période d'abonnement déjà commencée.

24.6. Article 24.6 – Modalités et Politique de Remboursement

24.6.1 Achats via boutiques d'applications tiers (Apple App Store & Google Play Store) :

Pour tout achat effectué via l'Apple App Store ou le Google Play Store, les conditions et politiques de remboursement de ces plateformes s'appliquent exclusivement. KWELYA ne peut procéder directement à un remboursement pour ces transactions.

24.6.2 Paiements directs et Mobile Money :

Pour les paiements effectués directement auprès de KWELYA ou via Mobile Money, les demandes de remboursement sont éligibles en cas d'erreur technique avérée, d'incapacité de service ou d'exercice valide du droit de rétractation. Un justificatif valide de transaction est obligatoire.

24.6.3 Traitement et conditions :

Les remboursements validés sont traités dans un délai de 7 à 14 jours ouvrés. Les éventuels frais bancaires ou d'opérateur mobile restent à la charge de l'utilisateur. Aucune double procédure de remboursement n'est autorisée.

24.7. Droit de rétractation applicable aux Utilisateurs situés dans l'Union européenne

Lorsque l'Utilisateur est situé dans l'Union européenne et que le droit de l'Union européenne est applicable, il bénéficie, le cas échéant, d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours dans les conditions prévues par la réglementation applicable.



Ce droit peut être limité ou perdu lorsque l'Utilisateur demande ou accepte expressément l'exécution immédiate du service numérique avant la fin du délai de rétractation et reconnaît que cette exécution peut entraîner la perte de son droit de rétractation, conformément à la réglementation applicable.

24.8. Modification des abonnements, des prix ou des Services Payants

KWELYA peut modifier le prix, le contenu, les caractéristiques ou les conditions d'un abonnement ou d'un Service Payant pour l'un des motifs expressément prévus dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, notamment pour des raisons légales, réglementaires, techniques, sécuritaires, opérationnelles ou liées à l'évolution des Services, ou lorsqu'une telle modification résulte d'une disposition légale, réglementaire ou d'une décision d'une autorité compétente.

Tout projet de modification substantielle applicable à un contrat ou à un abonnement en cours est communiqué à l'Utilisateur par écrit ou sur un autre support durable mis à sa disposition, notamment par courrier électronique ou notification conservable dans l'Application, au moins trente (30) jours ouvrables avant la date envisagée de son entrée en vigueur.

La notification précise la nature de la modification, sa date envisagée d'application ainsi que le droit de l'Utilisateur de l'accepter expressément ou de résilier l'abonnement concerné sans pénalité.

Tant que l'Utilisateur n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, il peut résilier le contrat ou l'abonnement concerné sans pénalité de résiliation ni droit à dédommagement, jusqu'à l'expiration du délai impératif prévu par la législation applicable.

À défaut d'acceptation expresse, la modification ne devient opposable à l'Utilisateur qu'à l'expiration des délais impératifs prévus par la législation applicable.

Lorsque la modification résulte directement de règles ou de décisions imposées par Google Play, Apple App Store ou un autre prestataire, les règles de la plateforme concernée s'appliquent également, sans pouvoir réduire les droits impératifs reconnus à l'Utilisateur.

24.9. Prix et taxes

Les prix applicables sont ceux affichés au moment de la souscription.

Avant la confirmation du paiement, KWELYA ou la plateforme concernée indique à l'Utilisateur le prix total payable et précise si les taxes, droits, frais ou autres prélèvements obligatoires sont inclus ou ajoutés au prix affiché.

Lorsque la législation applicable exige l'affichage d'un prix toutes taxes comprises, le prix présenté à l'Utilisateur inclut les taxes applicables.



Pour les achats effectués par l'intermédiaire de Google Play ou de l'Apple App Store, les plateformes concernées peuvent calculer, collecter et reverser les taxes conformément à la législation et à leurs propres conditions.

Aucun montant ne peut être facturé sans l'accord préalable de l'Utilisateur, sauf dans le cadre d'un renouvellement automatique valablement accepté et non désactivé conformément aux présentes Conditions.

24.10. Prestataires de paiement

KWELYA peut recourir à des prestataires de paiement tiers agréés afin de traiter les transactions.

Les données de paiement sont traitées conformément aux exigences de sécurité applicables par les prestataires concernés. KWELYA n'a pas accès aux informations complètes des cartes bancaires ou autres moyens de paiement lorsque celles-ci sont directement traitées par ces prestataires.

KWELYA ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements, retards, interruptions, refus de paiement, annulations ou erreurs exclusivement imputables aux prestataires de paiement, aux établissements financiers, aux opérateurs Mobile Money, à Google Play ou à Apple App Store.

24.11. Réclamations relatives aux paiements et remboursements

Toute réclamation relative à un paiement, à un abonnement, à une résiliation, à une rétractation ou à un remboursement peut être adressée à KWELYA par courrier électronique ou via tout canal de contact indiqué dans l'Application ou les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

KWELYA répond aux demandes et réclamations dans un délai maximal de soixante-douze (72) heures à compter de leur réception.

Lorsque la demande nécessite des informations ou des vérifications supplémentaires, KWELYA en informe l'Utilisateur dans ce même délai, sans que cette circonstance puisse réduire un droit ou prolonger un délai impératif prévu par la législation applicable.

Lorsque le paiement a été effectué par l'intermédiaire de Google Play ou de l'Apple App Store, l'Utilisateur peut également être tenu d'adresser sa demande directement à la plateforme concernée, conformément aux règles de celle-ci.

24.12. Nouveaux services et fonctionnalités

KWELYA peut proposer de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services payants.



Sauf indication contraire, l'accès à ces nouveaux services nécessite l'accord préalable et explicite de l'Utilisateur et, le cas échéant, la souscription d'un abonnement ou le paiement du tarif applicable, sauf lorsqu'ils sont expressément inclus dans la formule d'abonnement choisie ou dans une évolution acceptée de celle-ci.

24.13. Offres promotionnelles et périodes d'essai

KWELYA peut proposer des offres promotionnelles, des périodes d'essai gratuites, des avantages réservés à certaines catégories d'Utilisateurs, notamment dans le cadre du Programme Pionniers KWELYA, ou toute autre offre commerciale.

Sauf indication contraire, ces offres sont limitées dans le temps, personnelles, non cessibles, non convertibles en espèces et peuvent être soumises à des conditions particulières précisées lors de leur mise à disposition.

À l'issue d'une période d'essai gratuite, l'abonnement concerné devient payant et est renouvelé automatiquement selon les conditions et au tarif en vigueur au moment de la souscription, sauf résiliation par l'Utilisateur avant la fin de la période d'essai conformément aux modalités prévues par KWELYA ou par le fournisseur de paiement concerné.

25. Modification des Conditions Générales d'Utilisation

KWELYA peut modifier, compléter ou mettre à jour les présentes Conditions Générales d'Utilisation pour l'un des motifs expressément prévus par celles-ci, notamment afin de tenir compte des évolutions légales, réglementaires, techniques, opérationnelles ou sécuritaires, de prévenir la fraude, d'améliorer les Services ou d'introduire de nouvelles fonctionnalités.

Toute modification substantielle applicable à une relation contractuelle en cours est communiquée à l'Utilisateur par écrit ou sur un autre support durable mis à sa disposition, notamment via l'Application ou par courrier électronique, au moins trente (30) jours ouvrables avant la date envisagée de son entrée en vigueur.

La notification précise la nature de la modification, sa date envisagée d'application ainsi que le droit de l'Utilisateur de l'accepter expressément ou, lorsqu'elle affecte un Service auquel il a souscrit, de mettre fin à ce Service sans pénalité.

Tant que l'Utilisateur n'a pas expressément accepté les nouvelles Conditions, il peut mettre fin au contrat ou au Service concerné dans les délais prévus par la législation applicable.



À défaut d'acceptation expresse, une modification substantielle d'un contrat en cours ne devient opposable à l'Utilisateur qu'à l'expiration des délais impératifs prévus par la législation applicable.

Les modifications purement formelles, rédactionnelles ou manifestement favorables à l'Utilisateur, qui ne réduisent aucun de ses droits et n'augmentent aucune de ses obligations, peuvent entrer en vigueur à la date indiquée dans la notification.

Les modifications n'affectent pas les droits et obligations nés avant leur entrée en vigueur, sauf disposition légale impérative contraire.

26. Force majeure et interruption des Services

KWELYA ne pourra être tenue responsable de tout retard, manquement, interruption ou impossibilité d'exécuter tout ou partie de ses obligations lorsque cette situation résulte d'un cas de force majeure ou d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure ou des événements assimilés : les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, les épidémies ou pandémies, les conflits armés, les émeutes, les actes de terrorisme, les grèves générales, les décisions des autorités publiques, les coupures d'électricité, les interruptions des réseaux de télécommunications ou d'Internet, les cyberattaques de grande ampleur, les défaillances des fournisseurs essentiels, ainsi que tout autre événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de KWELYA.

Pendant la durée de ces événements, les obligations de KWELYA affectées par ceux-ci sont suspendues dans la mesure nécessaire.

Dès que les circonstances le permettent, KWELYA mettra en œuvre des efforts raisonnables pour rétablir les Services dans les meilleurs délais et informera les Utilisateurs lorsque cela sera raisonnablement possible.

27. Droit de retrait et résiliation volontaire

L'Utilisateur peut, à tout moment, demander la fermeture de son Compte en suivant la procédure prévue dans l'Application ou par tout autre moyen officiellement accepté par KWELYA.

Avant la fermeture définitive du Compte, KWELYA pourra vérifier que toutes les obligations contractuelles, financières, réglementaires ou légales de l'Utilisateur ont été remplies.

La fermeture du Compte ne libère pas l'Utilisateur des obligations nées avant la date effective de résiliation, notamment celles relatives aux transactions en cours, aux remboursements, aux litiges, aux obligations légales de conservation des données ou à toute autre obligation applicable.



Après validation de la demande, KWELYA procédera à la fermeture du Compte dans un délai raisonnable, sous réserve des exigences légales, réglementaires, techniques ou de sécurité applicables.

Les informations personnelles seront ensuite supprimées ou anonymisées conformément à la Politique de Confidentialité et aux obligations légales de conservation applicables.

28. Opérations internationales, devises et conversion monétaire

Certains Services proposés par KWELYA peuvent permettre la réalisation d'opérations nationales ou internationales, sous réserve de leur disponibilité dans le pays concerné et du respect de la législation applicable.

Les opérations impliquant des devises étrangères, des paiements transfrontaliers ou des conversions monétaires sont soumises aux réglementations de change, aux exigences des autorités compétentes ainsi qu'aux conditions applicables des partenaires financiers de KWELYA.

Les taux de change, frais, commissions ou coûts applicables peuvent varier selon le pays, la devise, le partenaire financier ou les conditions du marché au moment de l'opération.

KWELYA ne garantit ni un taux de change particulier, ni l'acceptation, l'exécution ou le délai de traitement d'une opération par un établissement financier, un prestataire de paiement, une banque centrale, un opérateur de Mobile Money ou toute autre institution tierce.

KWELYA ne pourra être tenue responsable des pertes, retards, refus ou coûts supplémentaires résultant notamment des fluctuations des taux de change, des exigences réglementaires, des sanctions internationales, des contrôles de change ou des décisions prises par les partenaires financiers ou les autorités compétentes.

L'Utilisateur demeure responsable du respect de la réglementation applicable dans son pays de résidence ou dans tout pays où il utilise les Services.

29. Divisibilité et intégralité de l'accord

Si une disposition des présentes Conditions Générales d'Utilisation est jugée invalide, illégale, inapplicable ou sans effet par une juridiction ou une autorité compétente, cette disposition sera appliquée dans toute la mesure permise par la loi ou, à défaut, sera réputée dissociable des présentes Conditions.

La nullité ou l'inapplicabilité d'une disposition n'affectera ni la validité ni l'applicabilité des autres dispositions, qui demeureront pleinement en vigueur.



Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ainsi que les documents auxquels elles renvoient expressément (notamment la Politique de Confidentialité), constituent l'intégralité de l'accord conclu entre KWELYA et l'Utilisateur concernant l'utilisation de l'Application et des Services.

Elles remplacent et annulent tout accord, toute communication, toute déclaration ou tout engagement antérieur, écrit ou verbal, ayant le même objet.

Aucune renonciation par KWELYA à se prévaloir d'un droit ou d'une disposition des présentes Conditions ne pourra être interprétée comme une renonciation définitive ou générale à ce droit ou à cette disposition.

30. Transfert international des données

Afin d'assurer le fonctionnement, la maintenance, la sécurité et l'évolution des Services, les informations personnelles collectées par KWELYA peuvent être traitées, stockées, sauvegardées ou transférées vers des serveurs ou des prestataires situés en dehors de la République Démocratique du Congo.

Lorsque de tels transferts sont effectués, KWELYA met en œuvre des mesures appropriées afin de garantir un niveau de protection des données conforme à la législation applicable et aux standards internationaux, notamment par le recours à des engagements contractuels appropriés, à des mesures techniques et organisationnelles de sécurité ou à tout autre mécanisme légal reconnu.

En utilisant les Services, l'Utilisateur reconnaît et accepte que ses données puissent faire l'objet de tels transferts internationaux dans le respect des présentes Conditions et de la Politique de Confidentialité.

KWELYA veille à ce que ses partenaires et sous-traitants respectent des obligations strictes de confidentialité, de sécurité et de protection des informations personnelles.

Les transferts internationaux de données ne seront effectués que dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services, au respect des obligations légales ou à la protection des intérêts légitimes de KWELYA et de ses Utilisateurs.

31. Audit, sous-traitance technique et contrôle de conformité

Afin d'assurer le bon fonctionnement, la sécurité, la disponibilité, la conformité réglementaire et l'amélioration continue des Services, KWELYA peut faire appel à des sous-traitants, prestataires techniques, hébergeurs, auditeurs indépendants, consultants spécialisés ou tout autre partenaire qualifié.



Ces partenaires peuvent intervenir notamment dans les domaines de l'hébergement des données, de la cybersécurité, du développement informatique, de la maintenance, de la vérification d'identité (KYC), de la lutte contre le blanchiment de capitaux (AML), de la prévention de la fraude, des services de paiement, des communications électroniques, des sauvegardes, des analyses de sécurité ou de toute autre activité nécessaire au fonctionnement des Services.

KWELYA veille à ce que ces partenaires soient soumis à des obligations appropriées de confidentialité, de sécurité, de protection des informations personnelles et de conformité réglementaire.

KWELYA se réserve le droit de réaliser ou de faire réaliser tout audit, contrôle ou évaluation nécessaire afin de vérifier la conformité des Services, de protéger les Utilisateurs, de prévenir la fraude, d'assurer la sécurité des systèmes ou de satisfaire à toute obligation légale ou réglementaire.

Ces audits peuvent être réalisés sans notification préalable lorsqu'une telle mesure est nécessaire pour des raisons de sécurité, de conformité ou de prévention de la fraude.

La réalisation de ces audits ne saurait être interprétée comme créant une obligation de résultat à la charge de KWELYA ni comme une garantie de l'absence totale de risques ou d'incidents.

32. Programme des Pionniers KWELYA

KWELYA peut mettre en place un Programme Pionniers destiné à remercier certains Utilisateurs répondant aux critères d'éligibilité définis par KWELYA.

Ce programme peut notamment prévoir l'attribution d'un badge distinctif, l'accès temporaire ou permanent à certaines fonctionnalités, des réductions sur les abonnements ou tout autre avantage décidé par KWELYA.

Les éventuels avantages liés à des abonnements, périodes d'essai, réductions, fonctionnalités payantes ou services promotionnels sont également régis par l'Article 24 relatif aux abonnements, paiements, renouvellements automatiques, offres promotionnelles et périodes d'essai.

Les critères d'éligibilité, le nombre de bénéficiaires, la durée des avantages ainsi que leur contenu peuvent être modifiés, suspendus ou supprimés par KWELYA à tout moment, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Le statut de Membre Pionnier constitue une distinction purement honorifique et promotionnelle. Il est destiné à reconnaître la confiance et la fidélité de certains Utilisateurs.

Ce statut ne confère aucun droit de propriété, d'actionnariat, de participation au capital, de gouvernance, de représentation, de décision, de rémunération, de partage des bénéfices ou tout autre droit sur KWELYA ou sur la société qui l'édite.



En créant un Compte ou en poursuivant l'utilisation de KWELYA après l'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des dispositions relatives au Programme Pionniers et les accepter.

KWELYA se réserve le droit de modifier ou de mettre fin au Programme Pionniers à tout moment, sans que cela n'affecte les avantages définitivement acquis ou consommés par les Membres Pionniers, sauf dispositions contraires prévues par la loi applicable.

33. Dispositions finales

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation entrent en vigueur à compter de leur date de publication par KWELYA et demeurent applicables jusqu'à leur modification ou leur remplacement conformément à l'Article 25.

Les titres des articles sont insérés uniquement pour faciliter la lecture des présentes Conditions et ne sauraient en affecter l'interprétation.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales d'Utilisation sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront toute leur force et leur portée.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont publiées en plusieurs langues afin de faciliter leur compréhension par les Utilisateurs. En cas de divergence d'interprétation entre les différentes versions linguistiques, la version française prévaudra, sauf disposition impérative de la législation applicable.

Les présentes Conditions doivent être lues conjointement avec la Politique de Confidentialité ainsi qu'avec tout autre document auquel elles renvoient expressément.

Version : **4.2**

Date d'entrée en vigueur : **Juillet 2026**

© 2026 KWELYA. Tous droits réservés.



ETB