

BRAABBY

COURS PARTICULIERS GCE, CAMEROUN

Politique d'annulation

Annuler, reporter, et ce qui se passe en cas d'absence

DERNIÈRE MISE À JOUR

1 août 2026

SECTIONS

12

LANGUE

Français

Document rédigé au regard du droit camerounais. À faire examiner par un juriste camerounais qualifié avant tout dépôt ou toute invocation.
legal@braabby.com

Les imprévus arrivent. La présente politique précise exactement ce qui se passe lorsqu'un cours est annulé, déplacé ou manqué – quelle part de votre paiement vous est restituée, quand l'enseignant est néanmoins rémunéré, et comment nous distinguons une absence justifiée d'un défaut de présentation. Chaque cours Braabby dure 50 minutes, et chaque règle ci-dessous se mesure à partir de son heure de début prévue.

Qui nous sommes

Braabby est une plateforme de cours particuliers en ligne pour le GCE camerounais (Ordinary et Advanced Level), exploitée depuis le Cameroun et accessible à braabby.com. Dans le présent document, « Braabby », « nous » et « notre » désignent l'exploitant de cette plateforme ; « vous » désigne la personne qui accepte le présent document.

Les mentions d'immatriculation – dénomination sociale, forme juridique, numéro RCCM, numéro de contribuable et siège social – sont déposées auprès des autorités camerounaises compétentes et figurent intégralement sur notre page d'informations légales. Lorsque le présent document doit désigner l'entité contractante, cette entité est l'exploitant immatriculé de Braabby.

Correspondance : legal@braabby.com pour les notifications juridiques, privacy@braabby.com pour les demandes relatives aux données personnelles, et le centre d'Aide & Assistance dans l'application pour tout le reste.

Mineurs : encadrement par un parent ou tuteur

Braabby enseigne à des élèves d'âge scolaire, et chaque enseignant Braabby est un adulte. Un élève de moins de 18 ans ne peut utiliser Braabby QUE sous la surveillance directe d'un parent ou tuteur légal. Il s'agit d'une condition d'utilisation de la plateforme, et non d'une recommandation ; elle s'applique à chaque cours, chaque message et chaque paiement. (Par ailleurs, tout élève de moins de 21 ans utilise Braabby sous la responsabilité d'un parent ou tuteur, qui accepte les présents documents en son nom.)

Ce qu'implique la surveillance directe

- Un parent ou tuteur doit connaître l'horaire de chaque cours, être présent au domicile et joignable pendant sa durée.
- Les cours se déroulent en vidéo en direct avec un adulte. Le parent ou tuteur doit pouvoir voir et entendre le cours à tout instant, et peut assister à n'importe quel cours, à tout moment, sans avoir à le demander. Aucun enseignant ne peut s'opposer à la présence d'un parent, ni demander à un élève de rester seul, de fermer une porte, ou de se placer dans une pièce où il n'est pas visible.
- Le parent ou tuteur devrait lire de temps à autre les messages échangés avec les enseignants. Toutes les conversations restent sur Braabby précisément pour le permettre.
- Le compte appartient à la famille. Le tuteur répond de ce qui y est fait – réservations, pièces, messages et comportement – et devrait conserver le mot de passe plutôt que de le laisser à un jeune enfant.
- Un élève de moins de 18 ans qui ne peut pas être encadré de cette manière ne doit pas utiliser Braabby.

Ce que Braabby fait de son côté

- L'identité de chaque enseignant est vérifiée sur pièce d'identité officielle et ses qualifications sont examinées par une personne avant qu'il ne puisse donner le moindre cours.
- Tout l'enseignement a lieu dans la classe virtuelle de Braabby et toute la messagerie sur Braabby. Un enseignant ne peut pas déplacer un élève vers WhatsApp, un numéro personnel, ou tout canal qu'un parent ne

peut pas voir. Le demander constitue un manquement grave et un motif d'exclusion immédiate.

- Les cours sont particuliers ou en petits groupes de trois élèves au maximum, et la plateforme enregistre qui était présent et combien de temps.
- Les messages peuvent être examinés en cas de préoccupation relative à la protection de l'enfance, comme l'indique notre Politique de confidentialité.
- Toute préoccupation concernant le comportement d'un enseignant peut être signalée depuis le cours ou la conversation, à tout moment. Elle parvient à une personne, et un enseignant peut être suspendu le temps de l'examen.

Si le comportement d'un enseignant vous inquiète – proposition d'échanger en privé ailleurs, contact en dehors des heures de cours, questions sans rapport avec la matière, ou tout ce qui met un élève mal à l'aise – interrompez le cours et signalez-le via l'Aide & Assistance, ou écrivez à legal@braabby.com. Signalez-le même si vous n'êtes pas certain. Nous préférons de loin examiner une situation anodine que passer à côté d'une situation grave.

1. Annuler un cours particulier

Un cours particulier coûte 2 pièces. Si vous êtes l'élève et que vous annulez, la restitution dépend du préavis laissé à l'enseignant :

- PLUS DE 24 HEURES avant le début – remboursement intégral de vos pièces.
- ENTRE 12 ET 24 HEURES avant le début – la moitié de vos pièces, arrondie à l'entier inférieur. La pièce conservée revient à l'enseignant, déduction faite de la commission fixe de Braabby, car il avait réservé ce créneau et refusé d'autres engagements.
- MOINS DE 12 HEURES avant le début – aucun remboursement. L'enseignant perçoit le paiement complet du cours, déduction faite de la commission fixe de Braabby, exactement comme si le cours avait été donné.

Les remboursements sont crédités immédiatement en pièces sur votre portefeuille Braabby et sont aussitôt réutilisables.

Lorsqu'une somme revient à un enseignant parce qu'un cours a été annulé tardivement ou qu'une place a été perdue, la commission fixe de Braabby est prélevée d'abord – 100 XAF par place de groupe, 200 XAF par cours particulier – exactement comme pour un cours effectivement donné. Un enseignant ne perçoit jamais l'intégralité d'une pièce que vous avez perdue, et Braabby ne prélève jamais plus sur une annulation tardive que sur un cours dispensé.

2. Quitter un cours de groupe

Une place en cours de groupe coûte 1 pièce. Les cours de groupe accueillent jusqu'à 3 élèves.

- 12 HEURES OU PLUS avant le début – remboursement intégral de votre pièce, et l'enseignant ne perçoit rien pour cette place.
- MOINS DE 12 HEURES avant le début, AVEC D'AUTRES ÉLÈVES INSCRITS – vous pouvez partir, mais vous perdez votre pièce, qui revient à l'enseignant, déduction faite de la commission fixe de Braabby. Le cours a lieu pour les autres ; votre place ne peut plus être réattribuée dans ce délai.
- MOINS DE 12 HEURES avant le début, LORSQUE VOUS ÊTES LE SEUL ÉLÈVE – le cours ne peut pas être quitté. Il a lieu pour un seul élève : vous êtes le cours. Adressez-vous à votre enseignant : un cours de groupe comptant un seul élève peut être déplacé par l'enseignant à tout moment, et vous confirmez le nouvel horaire.

Un cours de groupe a lieu quel que soit le nombre d'élèves – il n'y a aucun minimum. Un élève qui réserve un cours obtient ce cours.

Si tous les élèves quittent un cours de groupe 12 heures ou plus avant son début, le cours est annulé automatiquement et l'enseignant ne perçoit rien – personne n'est payé pour un cours qui n'existe plus.

3. Lorsque l'enseignant annule

Si un enseignant annule, chaque élève inscrit est intégralement remboursé, quel que soit le préavis. Vous n'êtes jamais lésé parce qu'un enseignant n'a pas pu venir.

Une annulation par l'enseignant est inscrite à son score de fiabilité et compte dans les seuils du statut Gold. Des annulations répétées entraînent le masquage du profil de l'enseignant dans la recherche.

Un enseignant peut également déclarer une période indisponible – deuil, maladie, surveillance d'examen. Cela annule les cours en conflit, rembourse intégralement chaque élève concerné, applique la même pénalité de fiabilité, et oblige l'enseignant à rédiger un mot adressé aux élèves concernés.

4. Déplacer un cours plutôt que l'annuler

Le report vaut généralement mieux que l'annulation pour tout le monde. Les règles diffèrent selon le demandeur et le type de cours :

- UN ENSEIGNANT peut proposer une nouvelle heure pour un cours particulier à tout moment. L'élève doit l'accepter ; à défaut, la réservation initiale demeure.
- UN ÉLÈVE peut déplacer son propre cours particulier jusqu'à 12 heures avant le début. En deçà de 12 heures, seule l'annulation reste possible.
- UN COURS DE GROUPE ne peut être déplacé par l'enseignant que tant qu'un élève au plus est inscrit. Dès que deux élèves ont réservé, l'horaire est figé et seule l'annulation demeure, avec les conséquences de fiabilité correspondantes – un cours de plusieurs élèves ne se déplace pas au gré d'un seul agenda.
- Tant qu'un report de groupe est en attente de réponse, aucun nouvel élève ne peut rejoindre ce cours.

Aucune pièce ne circule lors d'un report. La réservation suit simplement le nouvel horaire.

5. Ne pas se présenter

La présence s'apprécie sur L'ENSEMBLE du cours, et non sur ses seules premières minutes. Vous êtes réputé présent si vous l'avez été au moins 10 minutes, à un moment quelconque entre 10 minutes avant le début et la fin du cours. Un enseignant qui rejoint avec une minute de retard puis enseigne le cours entier a bien enseigné, et est payé.

La ponctualité reste mesurée et rapportée séparément, afin qu'une habitude de retard soit visible sans être confondue avec une absence.

- Lorsque les deux personnes ont assisté pleinement, le cours se confirme de lui-même 15 minutes après sa fin et le paiement est versé à l'enseignant.
- Sinon, le cours entre dans une fenêtre de résolution de 48 heures, pendant laquelle chacun peut confirmer ce qui s'est passé ou signaler un problème.

- L'ABSENCE D'UN ÉLÈVE signifie que le cours est réputé effectué : l'enseignant est payé et il n'y a pas de remboursement.
- L'ABSENCE D'UN ENSEIGNANT entraîne le remboursement intégral de chaque élève et l'inscription de l'absence à sa fiabilité.

6. Les erreurs, et leur correction

La présence est déterminée par la plateforme à partir de ce qu'elle a observé, et l'observation peut se tromper – coupure de courant, panne de réseau, appareil qui refuse de se connecter. Signalez-le via l'Aide & Assistance dans la fenêtre de 48 heures et un membre de notre équipe examinera les éléments.

Lorsqu'une absence ou une annulation a été enregistrée à tort, un administrateur peut l'annuler. Cette correction rétablit le score de fiabilité, restitue les pièces qui n'auraient pas dû être prélevées, et est consignée dans notre journal d'audit.

7. Comment annuler ou reporter

Ouvrez le cours depuis votre onglet Cours ou votre Calendrier et utilisez les actions proposées. Les actions disponibles, et la raison pour laquelle l'une d'elles ne l'est pas, vous sont indiquées avant validation – vous verrez toujours ce qu'une annulation vous coûtera avant de la confirmer.

Toutes les personnes concernées sont notifiées par e-mail et dans l'application, et le cours reste visible dans votre historique avec la mention annulé. Les cours annulés ne sont jamais masqués, d'aucun côté.

Droit applicable & litiges

Les présentes conditions sont régies par le droit de la République du Cameroun. Elles sont rédigées pour se conformer, entre autres, à la Loi n° 2010/012 du 21 décembre 2010 relative à la cybersécurité et à la cybercriminalité, à la Loi n° 2010/021 du 21 décembre 2010 régissant le commerce électronique, à la Loi-cadre n° 2011/012 portant protection du consommateur, et aux Actes uniformes OHADA applicables.

Nous privilégions toujours un règlement amiable. Veuillez d'abord nous contacter via l'Aide & Assistance dans l'application afin que nous puissions tenter de résoudre la question directement. À défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes du Cameroun.

Modifications du présent document

Nous pouvons mettre à jour le présent document lorsque la plateforme, nos pratiques ou la loi évoluent. La date figurant en tête indique toujours la dernière révision, et la version en vigueur est celle publiée sur braabby.com.

Lorsqu'une modification affecte substantiellement vos droits ou ce que vous payez, nous vous en informerons à l'avance via la plateforme ou par e-mail et, lorsque la loi l'exige, vous demanderons d'accepter la nouvelle version avant de poursuivre.

Nous contacter

Des questions sur ce document ? Contactez-nous via le centre d'Aide & Assistance dans l'application, ou par e-mail à legal@braabby.com (questions de confidentialité : privacy@braabby.com). Nous nous efforçons de répondre rapidement.

Ce document est un modèle préparé pour Braabby et doit être examiné par un juriste camerounais qualifié avant toute utilisation.