

BRAABBY

COURS PARTICULIERS GCE, CAMEROUN

Politique de remboursement

Ce qui est restitué, sous quelle forme, et ce qui ne l'est pas

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

Braabby fonctionne avec des pièces d'or. Vous achetez des pièces, vous les dépensez en cours, et l'argent ne parvient à un enseignant qu'une fois le cours réellement dispensé. La présente politique explique ce qui est remboursable, ce qui ne l'est pas, et comment un remboursement vous parvient. Elle complète la Politique d'annulation, qui fixe les délais de préavis ; le présent document fixe ce que ces délais valent.

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. Comment fonctionne l'argent

- Une pièce d'or coûte 5 000 francs CFA les dix pièces, soit 500 XAF la pièce.
- Une place en cours de groupe coûte 1 pièce. Un cours particulier coûte 2 pièces.
- Les pièces s'achètent par mobile money et sont créditées sur votre portefeuille Braabby.
- À la réservation, les pièces quittent immédiatement votre portefeuille et sont conservées par Braabby. L'enseignant n'est pas payé à cet instant : les fonds sont retenus jusqu'à ce que le cours ait été dispensé.

Ce séquestre est essentiel. Il empêche un enseignant d'encaisser sans se présenter, et il garantit à un enseignant honnête d'être payé sans avoir à réclamer.

2. Ce que sont les pièces, et ce qu'elles ne sont pas

Les pièces sont un crédit prépayé pour des cours sur Braabby. Elles ne sont ni une monnaie, ni un dépôt, ni un placement.

- Les pièces ne peuvent être reconverties en espèces et n'ont aucune valeur hors de Braabby.
- Vous pouvez envoyer gratuitement des pièces à un autre élève Braabby au moyen de son identifiant élève. Il s'agit d'un transfert de crédit entre apprenants, non d'une vente. Les pièces transférées repartent sur une nouvelle échéance de 3 mois à compter de leur arrivée.
- Les pièces inutilisées expirent 3 mois après leur crédit. Les pièces expirées sont perdues et reviennent à Braabby. Nous affichons votre solde et vous prévenons avant l'expiration : rien ne disparaît en silence.
- Les nouveaux élèves reçoivent 4 pièces de bienvenue gratuites lors du premier paiement du frais d'accès annuel. Les pièces gratuites sont promotionnelles, ne sont jamais convertibles en espèces, et sont les premières dépensées lors d'une réservation.

3. Ce que nous remboursons

Vos pièces vous sont restituées sur votre portefeuille dans les cas suivants :

- UN COURS ANNULÉ À TEMPS – selon les paliers de la Politique d'annulation : remboursement intégral pour un cours particulier annulé plus de 24 heures à l'avance, moitié (arrondie à l'entier inférieur) entre 12 et 24 heures ; remboursement intégral d'une place de groupe quittée 12 heures ou plus à l'avance.
- UN COURS ANNULÉ PAR L'ENSEIGNANT – intégralement, quel que soit le préavis.

- UN COURS AUQUEL L'ENSEIGNANT NE S'EST PAS PRÉSENTÉ – intégralement, une fois l'absence constatée.
- UN COURS QUI N'A PAS EU LIEU – cours de groupe vidé de ses élèves ou annulé par Braabby, intégralement.
- UN PAIEMENT DÉFAILLANT – le mobile money vous a débité sans que les pièces arrivent, ou vous avez été débité deux fois. Signalez-le et nous le retracerons et le corrigerons.
- UNE ABSENCE OU UNE ANNULATION ENREGISTRÉE PAR ERREUR – un administrateur peut l'annuler, ce qui restitue les pièces indûment prélevées.

Les remboursements sont crédités en pièces sur votre portefeuille, normalement en quelques minutes et toujours sous un jour ouvré. Les pièces remboursées repartent sur une nouvelle échéance de 3 mois à compter du remboursement – jamais la date qu'elles portaient auparavant, de sorte qu'un remboursement ne peut que vous laisser plus de temps.

4. Ce que nous ne remboursons pas

- Un cours qui a été dispensé. Si l'enseignant l'a donné, il est payé.
- Un cours manqué sans annulation – l'absence d'un élève équivaut à un cours dispensé.
- Un cours particulier annulé moins de 12 heures avant, ou une place de groupe quittée moins de 12 heures avant, conformément à la Politique d'annulation.
- Les pièces expirées.
- Les pièces promotionnelles gratuites, sans valeur pécuniaire en toute circonstance.
- Le frais d'accès annuel, une fois utilisé le tableau de bord qu'il finance – voir ci-dessous.

5. Le frais d'accès annuel

Les élèves acquittent un frais d'accès par année scolaire pour le tableau de bord d'apprentissage : 5 000 XAF pour la filière Ordinary Level et 7 000 XAF pour la filière Advanced Level. Il est distinct des pièces et n'en achète aucune : il ouvre le tableau de bord, la Bibliothèque, les Entraînements, l'Emploi du temps et vos enseignants.

Le frais court 12 mois à compter du jour du paiement, et non jusqu'à une date fixe, afin que nul ne perde de mois en s'inscrivant tardivement. Nous vous le rappelons chaque jour pendant les 10 derniers jours avant l'échéance.

Le frais n'est intégralement remboursable que si vous le demandez avant d'avoir utilisé le tableau de bord, et dans les 7 jours du paiement. Passé ce délai il n'est pas remboursable, l'accès acheté ayant été fourni. Si vous passez de la filière O à la filière A en cours d'année, vous acquitterez simplement le tarif A au renouvellement suivant ; nous ne facturons pas de différence en cours d'année.

6. Versements aux enseignants

Les enseignants sont payés depuis ce même séquestre, au règlement du cours – automatiquement 15 minutes après un cours auquel les deux parties ont pleinement assisté, ou à l'issue de la fenêtre de résolution dans les autres cas.

La commission de Braabby est fixe et visible, et non un pourcentage variable : 100 XAF par place de groupe enseignée et 200 XAF par cours particulier enseigné. Le reste de ce qu'a payé l'élève revient à l'enseignant.

Les retraits sont effectués vers le numéro mobile money PROPRE à l'enseignant et enregistré à son nom, et vers

aucun autre, chaque retrait étant confirmé par un code à usage unique. Nous ne versons les gains d'un enseignant à un tiers sous aucune instruction, car c'est ainsi que la fraude par prise de contrôle de compte fait sortir l'argent d'une plateforme.

7. Demander un remboursement

Ouvrez l'Aide & Assistance et choisissez Pièces & paiements. Indiquez le cours ou le paiement concerné et ce qui s'est passé. Chaque demande reçoit un numéro de référence et une réponse humaine.

Veuillez signaler un problème relatif à un cours dans les 48 heures qui suivent, tant que les éléments de présence sont récents. Les incidents de paiement – recharge échouée, double débit – peuvent être signalés à tout moment.

Si vous avez payé par mobile money et estimez qu'un débit est erroné, contactez-nous avant de saisir votre opérateur. Nous pouvons presque toujours résoudre la situation plus vite nous-mêmes, et une contestation engagée des deux côtés à la fois laisse généralement le compte dans un état plus dégradé que ce que chacun visait.

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.