



Conditions Générales d'Utilisation de Bana Mobi

Version applicable à partir du 17 mai 2026

1. Identification

La plateforme Bana Mobi est éditée par **Bana Community ASBL**, association sans but lucratif de droit belge, dont le siège social est situé **Chaussée de Châtelet 226, 6060 Gilly**, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro **0795.750.584**.

Bana Community ASBL est non assujettie à la TVA.

Pour toute question relative aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, la personne de contact est joignable à l'adresse suivante : contact@bana.mobi.

Dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, Bana Community ASBL est désignée par les termes **"Bana"**, **"Bana Community"**, **"Bana Mobi"**, **"nous"** ou **"notre"**.

2. Objet des Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ci-après les **"CGU"**, ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de la plateforme **Bana Mobi**.

Bana Mobi est une plateforme numérique de mise en relation destinée à faciliter la mobilité partagée et multimodale des familles, en permettant à des parents, tuteurs légaux et collectivités d'entrer en contact avec des accompagnateurs appelés **"Yayas"**, afin d'organiser librement des trajets d'enfants.

En créant un compte, en accédant à la plateforme ou en utilisant les services de Bana Mobi, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et les accepter sans réserve.

L'acceptation des CGU se fait notamment par le fait de cocher la case prévue à cet effet lors de l'inscription ou de l'utilisation de la plateforme.

3. Définitions

Dans les présentes CGU, les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous.

Bana Mobi ou **la Plateforme** désigne la plateforme numérique éditée par Bana Community ASBL, accessible notamment via le site internet de Bana et destinée à faciliter la mise en relation entre membres pour l'organisation de trajets d'enfants.

Bana Community ASBL désigne l'association éditrice de la plateforme Bana Mobi.

Membre désigne toute personne physique ou morale ayant créé un compte sur la plateforme Bana Mobi.

Parent ou **Tuteur légal** désigne toute personne disposant de l'autorité ou de la responsabilité légale sur un enfant inscrit ou concerné par un trajet.

Collectivité désigne notamment une école, une commune, une association, une structure d'accueil, une organisation ou toute autre structure qui crée un compte sur Bana Mobi afin de faciliter la mobilité d'enfants, sous réserve de disposer des autorisations nécessaires des représentants légaux concernés.

Yaya ou **Accompagnateur** désigne un membre de la plateforme qui propose librement d'accompagner un ou plusieurs enfants dans le cadre d'un trajet déterminé, sans lien de subordination avec Bana Community ASBL.

Enfant désigne le mineur ou le jeune concerné par un trajet organisé via la plateforme. Bana Mobi peut concerner les enfants à partir de 2 ans et demi jusqu'à 18 ans, et jusqu'à 21 ans pour les jeunes porteurs d'un handicap ou ayant des besoins spécifiques.

Trajet désigne tout déplacement d'un enfant organisé entre membres par l'intermédiaire de la plateforme, notamment entre le domicile, l'école, la crèche, les activités extrascolaires, les stages, les rendez-vous médicaux ou tout autre lieu convenu entre les membres.

Défraiement désigne le montant éventuellement convenu librement entre le parent, le tuteur légal ou la collectivité et le Yaya, en reconnaissance du temps ou des frais liés au trajet. Le défraiement est conseillé mais non obligatoire.

Badge de vérification désigne un indicateur visuel affiché sur un profil lorsqu'un élément a été vérifié par Bana ou par un prestataire technique mandaté.

Badge Care désigne un badge pouvant être attribué à un Yaya issu du secteur du care, qu'il soit étudiant ou professionnel, sans que ce badge ne constitue une garantie de formation, de compétence médicale ou de prise en charge spécialisée par Bana.

Avis désigne l'évaluation réciproque laissée par un membre à la suite d'une interaction ou d'un trajet organisé via la plateforme.

4. Rôle de Bana Mobi

Bana Mobi est une plateforme de mise en relation.

Bana facilite la rencontre entre des parents, tuteurs légaux ou collectivités recherchant une solution de mobilité pour un enfant, et des Yayas souhaitant proposer un accompagnement sur un trajet déterminé.

Bana n'est pas partie au contrat, à l'accord ou à l'arrangement conclu entre les membres pour la réalisation d'un trajet.

Bana n'est pas :

- une société de transport ;
- un transporteur ;
- une société de taxis ;
- un service de garde d'enfants ;
- une crèche ;
- une garderie ;
- une agence de babysitting ;
- un service médical, paramédical ou spécialisé ;
- l'employeur des Yayas ;
- le mandataire des Yayas ;
- l'organisateur juridique des trajets réalisés entre membres.

Les trajets sont organisés librement et directement entre les membres concernés. Les parents, tuteurs légaux ou collectivités choisissent eux-mêmes les Yayas avec lesquels ils souhaitent entrer en contact, échanger et éventuellement organiser un trajet.

Bana met à disposition un cadre numérique, des outils de mise en relation, des règles d'utilisation, des vérifications de profil et un système d'avis afin de favoriser un climat de confiance entre les membres. Ces éléments ne constituent toutefois pas une garantie absolue quant au comportement, à la disponibilité, à la fiabilité ou aux compétences futures d'un membre.

5. Accès à la plateforme

L'accès à Bana Mobi est ouvert aux catégories suivantes de membres :

- les parents ou tuteurs légaux ;

- les Yayas ou accompagnateurs ;
- les collectivités, notamment écoles, communes, associations ou structures partenaires.

Les parents, tuteurs légaux et représentants de collectivités doivent disposer de la capacité légale nécessaire pour créer un compte et accepter les présentes CGU.

Les Yayas peuvent s'inscrire à partir de 15 ans, sous réserve du respect des conditions prévues par les présentes CGU.

Les Yayas âgés de 15 à 17 ans doivent disposer d'une autorisation écrite préalable de leur représentant légal. Bana se réserve le droit de demander cette autorisation à tout moment et de suspendre le profil concerné en l'absence de justificatif suffisant.

Les Yayas mineurs ne sont autorisés qu'à effectuer des trajets simples :

- à pied ;
- à vélo ;
- en transport en commun.

Ils ne peuvent pas effectuer de trajets en voiture, ni de trajets nécessitant un véhicule motorisé, ni de trajets complexes, ni de trajets avec besoins spécifiques, sauf accord préalable spécifique, encadré et conforme aux règles applicables.

Bana se réserve le droit de limiter l'accès à certaines fonctionnalités ou à certains types de trajets en fonction de l'âge du membre, du profil, du type de trajet ou des informations disponibles.

6. Création de compte

Pour utiliser Bana Mobi, l'utilisateur doit créer un compte et fournir des informations exactes, complètes et à jour.

L'utilisateur s'engage à ne pas créer de faux profil, à ne pas utiliser l'identité d'un tiers et à ne pas fournir d'informations trompeuses.

Chaque utilisateur est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion. Toute utilisation du compte est présumée effectuée par son titulaire, sauf preuve contraire.

En cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse ou de suspicion d'accès non autorisé à son compte, l'utilisateur doit en informer Bana sans délai à l'adresse contact@bana.mobi.

Bana se réserve le droit de refuser, suspendre ou supprimer tout compte en cas d'informations inexactes, incomplètes, frauduleuses ou incompatibles avec la finalité de la plateforme.

7. Comptes créés par des collectivités

Une collectivité peut créer un compte au nom de sa structure afin de faciliter la mise en relation autour de trajets d'enfants.

La collectivité peut ajouter sur son profil les enfants concernés, sous réserve de disposer des autorisations nécessaires des parents ou tuteurs légaux.

La collectivité est responsable :

- de la légitimité des informations communiquées ;
- de l'obtention des autorisations parentales nécessaires ;
- de la transmission des informations utiles aux familles concernées ;
- du respect des règles relatives aux données personnelles des enfants ;
- de l'utilisation conforme de la plateforme.

Bana ne peut être tenue responsable d'un défaut d'autorisation parentale, d'une information inexacte ou d'une utilisation non conforme du compte par la collectivité.

8. Vérification des profils

Afin de renforcer la confiance entre membres, Bana met en place certaines vérifications.

Les vérifications peuvent notamment porter sur :

- l'adresse email ;
- l'identité du membre via un prestataire technique, notamment Stripe ;
- l'extrait de casier judiciaire modèle 596.2 ;
- tout autre document ou information nécessaire au bon fonctionnement de la plateforme.

Ces vérifications sont obligatoires pour les utilisateurs concernés selon leur rôle sur la plateforme, notamment pour les parents, tuteurs légaux et Yayas.

L'identité est vérifiée via Stripe ou tout autre prestataire technique mandaté par Bana.

L'extrait de casier judiciaire modèle 596.2 est vérifié humainement par Bana ou par une personne habilitée à cet effet.

Bana peut conserver une copie des documents transmis pendant toute la durée d'activation du profil, sous réserve des règles applicables en matière de protection des données personnelles.

Les documents doivent être renouvelés au minimum une fois par an, à la date anniversaire de la vérification ou à tout autre moment demandé par Bana.

L'utilisateur s'engage à transmettre des documents authentiques, lisibles, complets et à jour.

La vérification d'un document ne constitue pas une garantie absolue de fiabilité, de comportement futur, de moralité, de compétence ou d'absence de risque.

9. Badges et indicateurs visuels

Bana peut afficher sur les profils certains indicateurs visuels, notamment :

- un petit "v" vert lorsque l'identité du membre a été vérifiée ;
- un cercle jaune autour du profil lorsque l'extrait de casier judiciaire 596.2 a été vérifié ;
- un badge "Care" lorsqu'un Yaya est issu du secteur du care, en tant qu'étudiant ou professionnel.

Ces badges ont pour seule finalité d'informer les autres membres sur certains éléments déclarés ou vérifiés.

Ils ne constituent pas une certification professionnelle, une garantie de compétence, une recommandation individuelle, une assurance de sécurité ou une validation absolue du profil par Bana.

Bana peut modifier, retirer ou suspendre un badge à tout moment, notamment en cas de document expiré, de doute sur l'authenticité d'un document, de réclamation, de comportement inapproprié ou de non-respect des présentes CGU.

10. Utilisation de la plateforme

Les membres utilisent Bana Mobi afin de rechercher, proposer ou organiser des trajets d'enfants.

Les utilisateurs décident librement :

- d'entrer en contact avec un autre membre ;
- d'accepter ou de refuser un trajet ;
- de convenir des modalités pratiques du trajet ;
- de convenir ou non d'un défraiement ;
- de poursuivre ou non une relation de confiance avec un autre membre.

Les échanges entre membres peuvent se faire en dehors de la plateforme, notamment par téléphone, email, messagerie ou tout autre moyen convenu entre eux.

Bana n'intervient pas dans les échanges privés entre membres, ne les supervise pas en temps réel et ne garantit pas leur contenu.

Chaque membre est seul responsable des informations qu'il communique aux autres membres.

11. Trajets concernés

Bana Mobi concerne les trajets d'enfants pouvant être organisés ou mutualisés entre membres.

Les trajets peuvent notamment concerner :

- les trajets domicile-école ;
- les trajets école-domicile ;
- les trajets vers ou depuis la crèche ;
- les trajets vers ou depuis les activités extrascolaires ;
- les trajets vers ou depuis les stages ;
- les trajets vers ou depuis les rendez-vous médicaux ;
- tout autre déplacement d'enfant pour lequel un parent, tuteur légal ou une collectivité recherche une aide à la mobilité.

Les trajets transfrontaliers sont exclus, sauf accord écrit spécifique et préalable de Bana et des parties concernées.

Bana se réserve le droit de refuser ou de supprimer toute demande de trajet qui ne correspondrait pas à la finalité de la plateforme ou qui présenterait un risque manifeste pour un enfant, un membre ou un tiers.

12. Âge des enfants concernés

La plateforme peut être utilisée pour des enfants à partir de 2 ans et demi.

Elle peut concerner :

- les enfants de crèche ;
- les enfants de maternelle ;
- les enfants du primaire ;

- les enfants du secondaire ;
- les jeunes jusqu'à 18 ans ;
- les jeunes porteurs d'un handicap ou ayant des besoins spécifiques jusqu'à 21 ans.

Le parent, le tuteur légal ou la collectivité reste responsable d'évaluer si le trajet envisagé est adapté à l'âge, à l'autonomie, aux besoins et à la situation de l'enfant.

13. Nombre maximum d'enfants par Yaya

Un Yaya ne peut accompagner plus de 4 enfants à la fois.

Si un trajet concerne plus de 4 enfants, un second Yaya doit se joindre au trajet.

Le parent, le tuteur légal ou la collectivité doit s'assurer que le nombre d'enfants accompagnés est adapté :

- à l'âge des enfants ;
- au mode de transport ;
- à la durée du trajet ;
- à la complexité du trajet ;
- aux besoins spécifiques éventuels des enfants ;
- à l'expérience et au profil du Yaya.

Bana se réserve le droit de suspendre ou supprimer tout trajet qui ne respecterait pas cette limite ou qui présenterait un risque manifeste.

14. Responsabilités des parents et tuteurs légaux

Le parent ou tuteur légal reste le premier responsable de son enfant.

Il est notamment responsable :

- du choix du Yaya ;
- de la décision de confier ou non son enfant à un Yaya ;
- de la transmission des informations utiles au Yaya ;
- de la transmission des consignes de départ, de trajet et d'arrivée ;
- de l'information de l'école, de la crèche, du club sportif, de la structure d'accueil ou du lieu concerné ;

- de l'autorisation donnée à l'établissement de remettre l'enfant au Yaya ;
- de la transmission des informations relatives aux allergies, besoins particuliers, handicaps, comportements à connaître ou contacts d'urgence ;
- de la vérification que le trajet est adapté à l'âge, à l'autonomie et aux besoins de l'enfant ;
- de rester joignable pendant toute la durée du trajet.

Le parent ou tuteur légal doit communiquer au Yaya toute information importante concernant l'enfant, notamment :

- allergies ;
- besoins spécifiques ;
- handicap ;
- anxiété ou difficultés particulières ;
- consignes de sécurité ;
- personne à contacter en urgence ;
- adulte autorisé à récupérer l'enfant à l'arrivée ;
- autorisations ou interdictions particulières.

Le parent ou tuteur légal doit s'assurer que les informations communiquées sont exactes, complètes et à jour.

Bana ne peut être tenue responsable d'une information manquante, inexacte ou non transmise au Yaya.

15. Responsabilités des collectivités

Lorsqu'une collectivité utilise Bana Mobi, elle est responsable :

- de l'autorisation des parents ou tuteurs légaux ;
- de l'exactitude des informations relatives aux enfants ;
- de la bonne information des familles ;
- de la transmission des consignes utiles aux Yayas ;
- du respect des règles internes de sa structure ;
- du respect des obligations relatives aux données personnelles ;
- de l'utilisation conforme de la plateforme.

La collectivité s'engage à ne pas inscrire un enfant ni communiquer des informations le concernant sans base légitime ou autorisation appropriée.

La collectivité s'engage également à informer Bana de toute difficulté, réclamation ou incident porté à sa connaissance dans le cadre de l'utilisation de la plateforme.

16. Responsabilités des Yayas

Le Yaya s'engage à adopter un comportement prudent, responsable, bienveillant et respectueux.

Le Yaya est notamment responsable :

- d'accepter uniquement les trajets qu'il est réellement capable d'assurer ;
- de respecter les modalités convenues avec le parent, le tuteur légal ou la collectivité ;
- de respecter l'horaire, le lieu de rendez-vous, le mode de transport et le point d'arrivée convenus ;
- de rester joignable pendant le trajet ;
- d'informer immédiatement le parent ou tuteur légal en cas de retard, empêchement, difficulté ou changement ;
- de ne jamais déléguer le trajet à une autre personne sans accord exprès et préalable du parent ou tuteur légal ;
- de ne pas être accompagné par une personne non prévue pendant le trajet sans accord exprès du parent ou tuteur légal ;
- de respecter le Code de la route et les règles applicables au mode de transport utilisé ;
- de veiller raisonnablement à la sécurité de l'enfant pendant le trajet ;
- de respecter la confidentialité des informations communiquées au sujet de l'enfant ou de la famille ;
- de ne pas publier de photo, vidéo ou information concernant l'enfant sans autorisation écrite et préalable du parent ou tuteur légal.

Le Yaya doit refuser tout trajet qu'il estime ne pas pouvoir assurer dans de bonnes conditions de sécurité.

Le Yaya ne peut prendre aucun risque mettant en danger l'enfant, lui-même, les autres membres ou des tiers.

17. Départ, arrivée et remise de l'enfant

Sauf accord contraire clair entre les membres, le Yaya assure un trajet porte-à-porte.

Le Yaya doit s'assurer que l'enfant est bien arrivé au point de destination convenu.

À l'arrivée, le Yaya doit confier l'enfant à un adulte responsable selon les consignes transmises par le parent, le tuteur légal ou la collectivité.

Selon les consignes du parent ou tuteur légal, le Yaya peut entrer dans une école, une crèche, un club sportif, une structure d'accueil ou tout autre lieu nécessaire à la prise en charge ou à la remise de l'enfant.

Le Yaya ne peut entrer dans le domicile du parent ou de l'enfant qu'avec l'autorisation écrite préalable du parent ou du tuteur légal.

Si personne n'est présent au point d'arrivée ou si la remise de l'enfant ne peut pas se faire dans les conditions prévues, le Yaya doit contacter immédiatement le parent ou tuteur légal afin de recevoir les consignes nécessaires.

En cas de danger immédiat, le Yaya doit contacter d'abord les services d'urgence concernés, puis le parent ou tuteur légal dès que possible.

18. Trajets vers ou depuis un rendez-vous médical

Les trajets vers ou depuis un rendez-vous médical peuvent être organisés via Bana Mobi, à condition qu'il s'agisse uniquement d'un accompagnement logistique.

Le Yaya ne fournit aucun soin médical, paramédical ou thérapeutique.

Le Yaya ne peut pas :

- administrer un médicament ;
- prendre une décision médicale ;
- signer un document médical ;
- participer à une consultation médicale au nom du parent ;
- recevoir des instructions médicales à la place du parent ;
- effectuer un geste technique ou de soin ;
- se substituer au parent, au tuteur légal ou au professionnel de santé.

Le parent ou tuteur légal reste entièrement responsable de l'organisation médicale, des autorisations nécessaires, des documents à transmettre, des informations de santé et de toute décision relative à l'enfant.

19. Enfants porteurs d'un handicap ou ayant des besoins spécifiques

Bana Mobi peut permettre aux parents, tuteurs légaux ou collectivités de signaler qu'un enfant est porteur d'un handicap ou présente des besoins spécifiques.

Les parents, tuteurs légaux ou collectivités peuvent indiquer les informations utiles afin de permettre une meilleure mise en relation avec un Yaya.

Les Yayas peuvent également indiquer les situations avec lesquelles ils se sentent à l'aise.

Bana peut attribuer un badge "Care" à certains Yayas issus du secteur du care, qu'ils soient étudiants ou professionnels.

Bana ne fournit toutefois aucune formation spécifique aux Yayas Care dans le cadre des présentes CGU.

Le badge Care ne signifie pas que Bana garantit une prise en charge spécialisée, médicale, paramédicale ou thérapeutique.

Bana n'est pas un service médical, paramédical, éducatif spécialisé ou de transport adapté.

Sauf accord spécifique et encadrement adapté, la plateforme ne permet pas :

- le transport d'enfants nécessitant un véhicule adapté non disponible ;
- l'accompagnement nécessitant des soins médicaux ;
- l'administration de médicaments ;
- les gestes techniques ;
- la prise en charge d'une situation nécessitant une compétence professionnelle spécifique ;
- toute intervention relevant d'un professionnel de santé ou d'un service spécialisé.

Le parent, le tuteur légal ou la collectivité reste responsable de déterminer si le trajet envisagé est adapté à la situation de l'enfant et au profil du Yaya choisi.

20. Modes de transport autorisés

Les trajets peuvent être organisés via les modes de transport suivants :

- à pied ;
- en transports en commun ;
- à vélo ;

- en vélo cargo ;
- en covoiturage ou voiture particulière.

Chaque mode de transport doit être adapté à l'âge de l'enfant, à son autonomie, à ses besoins, au trajet, à la météo et aux conditions de sécurité.

Le Yaya s'engage à respecter toutes les règles applicables au mode de transport utilisé.

Le parent, le tuteur légal ou la collectivité doit s'assurer que le mode de transport convenu est accepté et adapté à l'enfant.

21. Modes de transport interdits

Sont interdits pour les trajets d'enfants organisés via Bana Mobi :

- les trottinettes électriques ;
- les motos ;
- les scooters ;
- les cyclomoteurs ;
- tout deux-roues motorisé ;
- tout mode de transport non conforme à la réglementation applicable ;
- tout mode de transport manifestement inadapté ou dangereux pour l'enfant.

Bana se réserve le droit de suspendre ou supprimer tout profil ou trajet impliquant un mode de transport interdit.

22. Trajets à vélo ou en vélo cargo

Pour les trajets à vélo ou en vélo cargo, le port du casque est obligatoire pour les enfants et pour le Yaya.

Le vélo ou vélo cargo utilisé doit être adapté, en bon état de fonctionnement et conforme aux règles de sécurité applicables.

Le Yaya doit veiller à ce que l'enfant soit installé correctement et en sécurité.

Le parent ou tuteur légal doit s'assurer que l'enfant dispose de l'équipement nécessaire, notamment un casque adapté.

Le Yaya doit adapter son trajet, sa vitesse et son comportement aux conditions de circulation, à la météo, à l'âge de l'enfant et à son niveau d'autonomie.

23. Trajets en voiture

Lorsqu'un trajet est effectué en voiture, le Yaya conducteur s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales applicables.

Il doit notamment :

- être titulaire d'un permis de conduire valide ;
- utiliser un véhicule en ordre d'assurance ;
- utiliser un véhicule en ordre de contrôle technique lorsque celui-ci est requis ;
- respecter le Code de la route ;
- ne pas conduire sous l'influence de l'alcool, de drogues, de médicaments ou de toute substance susceptible d'altérer sa conduite ;
- ne pas utiliser son téléphone au volant en dehors des dispositifs autorisés ;
- s'assurer que chaque enfant dispose d'une ceinture de sécurité ;
- utiliser un siège auto, rehausseur ou dispositif de retenue adapté lorsque celui-ci est requis ;
- conduire avec prudence et vigilance.

Le siège auto, le rehausseur ou le dispositif de retenue adapté doit être fourni par le parent ou tuteur légal, sauf accord contraire exprès entre les membres.

Le parent ou tuteur légal reste responsable de fournir un équipement adapté à l'âge, à la taille, au poids et aux besoins de l'enfant.

Le Yaya peut refuser d'effectuer un trajet si les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

24. Défraiement entre membres

L'inscription à Bana Mobi et l'accès à certaines fonctionnalités peuvent être soumis à un abonnement annuel dont le prix est indiqué sur la page "**Tarifs**" du site.

Les éventuels tarifs applicables à l'utilisation de la plateforme sont publiés sur la page "Tarifs". Bana peut les modifier à tout moment, sans que cela nécessite une modification des présentes CGU.

Le défraiement du Yaya est conseillé mais non obligatoire.

Lorsqu'un défraiement est prévu, il est librement convenu entre le parent, le tuteur légal ou la collectivité et le Yaya.

Bana peut publier une fourchette indicative de défraiement afin d'aider les membres à trouver un équilibre raisonnable, mais cette indication n'a pas de valeur obligatoire.

Bana n'intervient pas dans le paiement du défraiement.

Bana :

- n'encaisse pas les défraiements ;
- ne reverse pas les défraiements ;
- ne fixe pas le montant définitif du défraiement ;
- ne garantit pas le paiement du défraiement ;
- n'agit pas comme intermédiaire de paiement entre les membres.

Le paiement éventuel du défraiement est effectué directement entre les membres, selon les modalités qu'ils conviennent librement.

Chaque Yaya est seul responsable de vérifier que les montants éventuellement perçus respectent les règles fiscales, sociales, associatives ou administratives applicables à sa situation.

Bana ne fournit pas de conseil fiscal, social ou juridique individualisé aux membres.

25. Absence de lien de subordination

L'utilisation de Bana Mobi ne crée aucun lien de subordination entre Bana et les Yayas.

Les Yayas ne sont pas employés par Bana.

Ils ne sont pas salariés, agents, mandataires, représentants, prestataires imposés, franchisés ou sous-traitants de Bana.

Les Yayas choisissent librement :

- de créer ou non un profil ;
- de proposer ou non leur disponibilité ;
- d'accepter ou de refuser un trajet ;
- le mode de transport qu'ils acceptent d'utiliser ;
- les familles ou collectivités avec lesquelles ils souhaitent échanger ;
- les trajets qu'ils souhaitent réaliser ;
- les horaires auxquels ils sont disponibles ;
- l'existence ou non d'un défraiement convenu avec les membres.

Bana ne donne pas d'ordre individuel aux Yayas pour l'exécution d'un trajet.

Bana ne fixe pas les horaires des Yayas, ne les oblige pas à accepter un trajet, ne contrôle pas leur présence en temps réel et ne les rémunère pas.

Bana peut toutefois fixer des règles d'utilisation de la plateforme, une charte de bonne conduite et des conditions de sécurité minimales. Le non-respect de ces règles peut entraîner la suspension ou la suppression du compte.

26. Annulations, retards et absences

Les annulations, retards ou absences sont gérés directement entre le parent, le tuteur légal, la collectivité et le Yaya.

Les membres sont invités à prévenir l'autre partie dès que possible en cas d'empêchement, de retard, d'annulation ou de modification du trajet.

Sauf accord contraire entre les membres, il est recommandé d'annuler un trajet au moins 24 heures à l'avance.

En cas d'enfant malade, d'activité annulée, d'école fermée, de modification d'horaire ou d'empêchement du Yaya, les membres doivent se contacter directement afin de convenir de la suite à donner.

Bana ne garantit pas la disponibilité d'un autre Yaya en cas d'annulation, de retard, d'absence ou d'empêchement.

Bana n'est pas tenue d'organiser une solution de remplacement.

En cas d'absence injustifiée ou de comportement problématique répété, les membres peuvent laisser un avis sur le profil concerné ou signaler la situation à Bana.

27. Procédure en cas de problème ou d'urgence

En cas de problème ordinaire pendant un trajet, le Yaya doit contacter le parent, le tuteur légal ou la personne de contact désignée.

En cas de danger immédiat pour l'enfant, le Yaya, un autre membre ou un tiers, le Yaya doit contacter en priorité les services d'urgence concernés, puis prévenir le parent ou tuteur légal dès que possible.

Les parents, tuteurs légaux et collectivités doivent veiller à fournir au Yaya un numéro de contact valide et joignable pendant toute la durée du trajet.

Tout incident grave doit être signalé à Bana à l'adresse contact@bana.mobi.

Bana peut, en cas d'incident signalé, prendre toute mesure utile concernant le compte d'un membre, notamment une suspension temporaire, une demande d'informations complémentaires ou une suppression de profil.

Bana n'est toutefois pas responsable de la gestion opérationnelle du trajet ni des décisions prises par les membres pendant celui-ci.

28. Avis et évaluations

Bana Mobi propose un système d'avis et d'évaluations réciproques afin de renforcer la confiance entre membres.

Les évaluations peuvent notamment être laissées :

- par un parent envers un Yaya ;
- par un Yaya envers un parent ;
- par un parent envers un autre parent ;
- par une collectivité envers un membre, lorsque cela est pertinent ;
- par un membre envers une collectivité, lorsque cela est pertinent.

Les avis peuvent prendre la forme d'une note sur 5 étoiles et d'un commentaire écrit.

Les avis sont visibles par les membres de Bana Mobi.

Chaque membre s'engage à laisser des avis sincères, respectueux, proportionnés et fondés sur une expérience réelle.

Il est interdit de publier un avis :

- injurieux ;
- diffamatoire ;
- discriminatoire ;
- menaçant ;
- mensonger ;
- humiliant ;
- contenant des données personnelles inutiles ;
- portant atteinte à la vie privée d'un enfant, d'une famille ou d'un membre ;
- contraire à la loi ou aux présentes CGU.

Bana se réserve le droit de modérer, masquer, modifier ou supprimer tout avis dont le contenu serait contraire aux présentes CGU, à la loi ou à l'esprit de la plateforme.

En cas d'avis négatifs répétés, de signalements concordants ou de comportement problématique, Bana peut suspendre ou supprimer le compte concerné.

Bana n'est pas tenue de préciser publiquement le nombre d'avis négatifs ou de signalements à partir duquel une mesure est prise.

29. Comportements interdits

Chaque membre s'engage à utiliser Bana Mobi de manière loyale, respectueuse et conforme à sa finalité.

Il est notamment interdit :

- de créer un faux profil ;
- d'usurper l'identité d'une autre personne ;
- de fournir de faux documents ;
- de transmettre des informations mensongères ;
- de mettre en danger un enfant, un membre ou un tiers ;
- d'utiliser la plateforme à des fins illégales, frauduleuses ou contraires à l'intérêt des enfants ;
- de tenir des propos injurieux, discriminatoires, racistes, sexistes, violents, menaçants, obscènes ou inappropriés ;
- de harceler un autre membre ;
- de contourner les règles de la plateforme ;
- de publier des photos d'enfants sans autorisation écrite et préalable ;
- de filmer ou photographier un enfant pendant un trajet sans autorisation écrite et préalable du parent ou tuteur légal ;
- de déléguer un trajet à une autre personne sans accord exprès du parent ou tuteur légal ;
- d'être accompagné par une personne non prévue pendant le trajet sans accord exprès du parent ou tuteur légal ;
- de proposer un mode de transport interdit ;
- d'utiliser la plateforme à des fins commerciales non autorisées ;

- de collecter ou exploiter les données d'autres membres en dehors de la finalité de Bana Mobi ;
- de porter atteinte à l'image, au nom, à la réputation ou aux droits de Bana.

Tout manquement peut entraîner la suspension ou la suppression du compte, sans préjudice d'éventuelles poursuites ou demandes d'indemnisation.

30. Photos, vidéos et droit à l'image

Les utilisateurs peuvent publier une photo de profil, sous réserve qu'elle les représente personnellement et qu'elle respecte les présentes CGU.

La publication de photos d'enfants est interdite, sauf autorisation écrite et préalable du parent ou tuteur légal concerné.

Les Yayas ne peuvent pas prendre, conserver, transmettre ou publier de photos ou vidéos d'un enfant pendant un trajet sans autorisation écrite et préalable du parent ou tuteur légal.

Il est strictement interdit de publier sur les réseaux sociaux, sur un site internet, dans un groupe de discussion ou sur tout autre support une image, une vidéo ou une information permettant d'identifier un enfant accompagné via Bana Mobi, sauf autorisation écrite et préalable du parent ou tuteur légal.

Bana peut utiliser des témoignages, avis, photos ou contenus de membres à des fins de communication uniquement avec l'accord préalable et écrit des personnes concernées.

31. Suspension, limitation ou suppression de compte

Bana se réserve le droit de suspendre, limiter ou supprimer un compte en cas de :

- non-respect des présentes CGU ;
- non-respect de la charte de bonne conduite ;
- non-respect du règlement parent ou du règlement Yaya ;
- comportement dangereux ;
- mise en danger d'un enfant, d'un membre ou d'un tiers ;
- faux profil ;
- document manquant, expiré, falsifié ou douteux ;
- propos injurieux, discriminatoires ou illégaux ;
- plainte ou signalement sérieux ;

- avis négatifs répétés ;
- suspicion de fraude ;
- usage abusif ou contraire à la finalité de la plateforme ;
- atteinte à l'image ou au fonctionnement de Bana.

La suspension peut être temporaire ou définitive.

Lorsque Bana supprime un profil, l'utilisateur concerné en est informé dès la suppression.

L'utilisateur peut contacter Bana à l'adresse contact@bana.mobi afin de demander des informations ou contester la mesure prise.

Bana se réserve toutefois le droit de maintenir une suspension ou suppression lorsqu'elle l'estime nécessaire pour protéger la sécurité, l'intégrité ou la confiance au sein de la plateforme.

32. Suppression volontaire du compte

Tout utilisateur peut demander la suppression de son compte.

La demande peut être effectuée via les fonctionnalités prévues sur la plateforme ou par email à l'adresse contact@bana.mobi.

La suppression du compte entraîne la désactivation de l'accès à la plateforme.

Certaines données peuvent toutefois être conservées pendant une durée limitée lorsque cela est nécessaire pour respecter une obligation légale, traiter un litige, prévenir une fraude, établir une preuve ou protéger les droits de Bana, conformément à la Politique de confidentialité.

33. Données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation de Bana Mobi, Bana collecte et traite certaines données personnelles.

Ces données peuvent notamment concerner :

- l'identité des membres ;
- les coordonnées ;
- les photos de profil ;
- les informations de vérification ;
- les documents transmis ;

- les informations relatives aux enfants ;
- les trajets ;
- les écoles, crèches, activités ou lieux concernés ;
- les besoins spécifiques ou handicaps lorsque ceux-ci sont renseignés ;
- les avis et évaluations ;
- les informations nécessaires au fonctionnement de la plateforme.

Bana ne collecte pas de données de géolocalisation en temps réel.

Les échanges directs entre membres se font en dehors de la plateforme et ne sont pas collectés par Bana, sauf lorsque les membres transmettent eux-mêmes des informations à Bana dans le cadre d'un signalement, d'une demande ou d'un litige.

Bana utilise notamment des outils ou prestataires tels que Stripe, Google ou YouTube, dans la mesure nécessaire au fonctionnement de ses services, à la vérification des profils, à l'hébergement, à la communication ou à la diffusion de contenus.

Les données personnelles sont traitées conformément à la Politique de confidentialité de Bana, disponible dans le footer du site internet.

Les utilisateurs disposent, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque cela s'applique, de portabilité de leurs données.

Pour exercer ces droits, l'utilisateur peut contacter Bana à l'adresse contact@bana.mobi.

La personne responsable du traitement des données au sein de Bana est la fondatrice de Bana Community ASBL.

34. Données des enfants

Les données relatives aux enfants sont traitées avec une vigilance particulière.

Le parent, le tuteur légal ou la collectivité est responsable de ne communiquer que les informations nécessaires à l'organisation du trajet.

Avant acceptation ou organisation d'un trajet, les informations visibles peuvent être limitées, notamment à l'âge de l'enfant et à l'existence éventuelle d'un handicap ou de besoins spécifiques.

Les informations plus détaillées doivent être communiquées uniquement lorsqu'elles sont nécessaires au bon déroulement du trajet et à la sécurité de l'enfant.

Les membres s'engagent à ne pas utiliser les données relatives aux enfants à d'autres fins que l'organisation du trajet concerné.

Tout usage abusif des données d'un enfant peut entraîner une suspension immédiate du compte et, le cas échéant, un signalement aux autorités compétentes.

35. Conservation des données

Les données personnelles sont conservées pendant une durée proportionnée à la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

Les données du compte sont conservées pendant toute la durée d'activité du compte.

Les documents de vérification, notamment les documents d'identité et extraits de casier judiciaire, peuvent être conservés pendant la durée d'activation du profil, sous réserve des règles applicables en matière de protection des données.

Les données relatives aux enfants sont conservées pendant la durée d'utilisation de la plateforme par le parent, le tuteur légal ou la collectivité, sauf demande de suppression ou obligation de conservation contraire.

Les données relatives à un litige, un incident, une réclamation ou une mesure de suspension peuvent être conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la situation, à la preuve des faits et à la protection des droits de Bana.

Les durées précises de conservation sont détaillées dans la Politique de confidentialité.

36. Propriété intellectuelle

La plateforme Bana Mobi, le nom Bana, les logos, textes, visuels, éléments graphiques, contenus, bases de données, fonctionnalités et tout élément composant la plateforme sont protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables.

Sauf autorisation écrite préalable de Bana, il est interdit de :

- reproduire ;
- copier ;
- modifier ;
- adapter ;
- diffuser ;
- exploiter ;

- extraire ;
- réutiliser commercialement ;
- porter atteinte aux éléments appartenant à Bana.

L'utilisateur conserve les droits sur les contenus qu'il publie ou transmet, mais autorise Bana à les utiliser dans la mesure nécessaire au fonctionnement de la plateforme et à la fourniture des services.

Toute utilisation de témoignages, photos, avis ou contenus à des fins de communication externe par Bana nécessite l'accord préalable et écrit des personnes concernées.

37. Disponibilité de la plateforme

Bana s'efforce de maintenir la plateforme accessible dans de bonnes conditions.

Toutefois, Bana ne garantit pas un accès permanent, continu, sans erreur ou sans interruption.

L'accès à la plateforme peut être interrompu ou limité, notamment en cas de :

- maintenance ;
- mise à jour ;
- problème technique ;
- panne ;
- cyberattaque ;
- force majeure ;
- modification des services ;
- interruption d'un prestataire technique.

Bana ne peut être tenue responsable des conséquences liées à une indisponibilité temporaire de la plateforme.

Bana peut modifier, suspendre ou supprimer certaines fonctionnalités afin d'améliorer, sécuriser ou adapter la plateforme.

38. Responsabilité de Bana

Bana met à disposition une plateforme de mise en relation et un cadre destiné à favoriser la confiance entre membres.

Bana ne garantit pas :

- la disponibilité d'un Yaya ;
- la réalisation effective d'un trajet ;
- l'absence de retard ;
- l'absence d'annulation ;
- le comportement futur d'un membre ;
- la compatibilité parfaite entre un enfant et un Yaya ;
- la fiabilité absolue des informations communiquées par les membres ;
- le paiement d'un éventuel défraiement ;
- l'absence d'incident pendant un trajet.

Bana ne peut être tenue responsable des dommages, incidents, retards, annulations, conflits, comportements ou manquements imputables à un membre.

Bana ne peut être tenue responsable d'une mauvaise utilisation de la plateforme, d'une information inexacte communiquée par un utilisateur, d'un défaut de consigne ou d'une décision prise directement entre membres.

Bana peut toutefois intervenir sur la plateforme en cas de signalement, notamment pour suspendre un profil, supprimer un contenu, demander des informations ou prendre toute mesure utile à la protection de la communauté.

39. Responsabilité des membres

Chaque membre est responsable de son utilisation de la plateforme.

Chaque membre s'engage à respecter :

- les présentes CGU ;
- la charte de bonne conduite ;
- le règlement parent ;
- le règlement Yaya ;
- les règles de sécurité ;
- les lois et règlements applicables.

Chaque membre est responsable des informations qu'il communique, des décisions qu'il prend, des engagements qu'il accepte et du comportement qu'il adopte dans le cadre de l'utilisation de Bana Mobi.

Les parents, tuteurs légaux, collectivités et Yayas organisent les trajets directement entre eux, sous leur propre responsabilité.

40. Modification des CGU

Bana peut modifier les présentes CGU à tout moment afin de tenir compte notamment :

- de l'évolution de la plateforme ;
- de l'évolution des services ;
- de l'évolution de la réglementation ;
- de besoins de sécurité ;
- de retours utilisateurs ;
- de modifications techniques, administratives ou juridiques.

La version applicable est celle publiée sur le site ou la plateforme à la date d'utilisation du service.

En cas de modification substantielle, Bana peut informer les utilisateurs par tout moyen approprié.

L'utilisation de la plateforme après l'entrée en vigueur des nouvelles CGU vaut acceptation de celles-ci.

41. Documents complémentaires

Les présentes CGU peuvent être complétées par d'autres documents, notamment :

- la Politique de confidentialité ;
- la Charte de bonne conduite ;
- le Règlement parent ;
- le Règlement Yaya ;
- la page Tarifs ;
- toute règle spécifique publiée sur la plateforme.

En cas de contradiction entre les présentes CGU et un document informatif publié sur le site, les présentes CGU prévalent, sauf disposition particulière expressément indiquée.

42. Réclamations

Toute question, difficulté, réclamation ou demande relative à l'utilisation de Bana Mobi peut être adressée à Bana par email à l'adresse suivante : contact@bana.mobi.

Les membres sont invités à rechercher d'abord une solution amiable en cas de désaccord.

Bana peut, sans y être obligée, faciliter l'échange entre membres lorsqu'un signalement ou une difficulté lui est communiqué.

Bana ne tranche toutefois pas les litiges privés entre membres comme une autorité judiciaire ou administrative.

43. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU sont régies par le droit belge.

En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGU, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

À défaut d'accord amiable, les juridictions compétentes de l'arrondissement du siège social de Bana Community ASBL, soit les juridictions compétentes de Charleroi/Hainaut, seront compétentes, sous réserve des règles impératives applicables aux consommateurs.

44. Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation entrent en vigueur le **17 mai 2026**.

Elles remplacent toute version antérieure des conditions d'utilisation de Bana Mobi ou de Bana Community relative à l'utilisation de la plateforme.

Dernière mise à jour le 17 mai 2026