CHAUFFEU

Conditions générales d'utilisation

Chauffeu - NEXANTO
Version 2026-10-13-app12 du 5 novembre 2026 (version application et site du texte du 13 octobre 2026)

1 - Éditeur et périmètre

L'application iOS « Chauffeu » et le site https://chauffeu.com sont édités par **SZANTO Dominik, entrepreneur individuel (EI), nom commercial NEXANTO**, SIREN 130 807 183, SIRET 130 807 183 00012, RCS Paris, 142 rue du Faubourg Saint-Antoine, 75012 Paris, France. Contact : **contact@chauffeu.com** ; **07 44 93 11 76** / **+33 7 44 93 11 76**.

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU) concernent l'utilisation de l'application, la consultation et l'utilisation du site, les demandes de devis, les échanges et les fonctions de compte client. Elles ne remplacent pas les CGV qui régissent la commande, le transport, les paiements, les annulations et les remboursements.

2 - Présentation du service

Chauffeu permet d'organiser des transports de personnes avec chauffeur **sur réservation préalable uniquement**, en France et dans les autres pays européens desservis, dont la liste figure dans les CGV, dans les villes desservies indiquées dans l'application et sur le site, y compris pour des trajets sans départ ni arrivée en France. L'entreprise commercialise les prestations ; des Transporteurs professionnels indépendants les réalisent.

L'affichage d'une destination, d'un exemple de trajet ou d'une estimation ne constitue pas à lui seul une confirmation de disponibilité. La procédure de confirmation des CGV s'applique. Ni l'application ni le site ne sont un service de course immédiate ou un service d'urgence.

3 - Mise à disposition et acceptation

Les CGU sont accessibles avant l'utilisation des fonctions concernées. Dans l'application, elles sont accessibles avant la création du compte et à tout moment dans l'Aide ; sur le site, lors de la création du compte et en bas de chaque page. Lorsqu'une fonction nécessite un engagement contractuel, l'utilisateur peut lire, conserver et accepter les conditions correspondantes. La simple navigation ne vaut pas commande payante, acceptation d'une option ou consentement au suivi publicitaire.

L'utilisateur qui commande dispose de la capacité juridique et, lorsqu'il agit pour une entreprise ou un tiers, des pouvoirs nécessaires. Les conditions applicables aux mineurs passagers relèvent des CGV et de la réservation.

4 - Accès et fonctionnement

La consultation du site ainsi que le téléchargement et l'utilisation de l'application sont gratuits, hors coûts de connexion facturés par les opérateurs de l'utilisateur. Les prestations de transport restent payantes selon les CGV. L'utilisateur utilise un équipement compatible et veille raisonnablement à sa sécurité.

L'application fonctionne sur iPhone et iPad avec une version compatible d'iOS ou d'iPadOS, indiquée sur l'App Store, et, lorsque l'App Store la propose, sur les Mac équipés d'une puce Apple. Lorsqu'une ancienne version de l'application n'est plus prise en charge, une mise à jour peut être demandée pour continuer à réserver. Le site s'utilise avec une version récente d'un navigateur web courant.

L'application est proposée en 30 langues et le site en 19 langues. Les CGU, les CGV et les autres documents légaux sont rédigés en français, version qui fait foi, et traduits en anglais à titre d'information ; lorsque l'application est utilisée dans une autre langue, ils s'affichent en anglais ; sur le site, la version française s'affiche dans toutes les langues du site, avec un lien vers la traduction anglaise.

Chauffeu peut interrompre temporairement certaines fonctions pour maintenance, mise à jour ou incident, en cherchant à limiter les perturbations. Une disponibilité ininterrompue n'est pas garantie. Cette disposition ne supprime ni les obligations relatives aux trajets déjà confirmés ni les recours en cas de manquement imputable à Chauffeu.

En cas de difficulté technique affectant une réservation, l'utilisateur peut écrire à contact@chauffeu.com ou appeler le 07 44 93 11 76. Les règles d'horodatage et d'annulation des CGV restent applicables.

5 - Compte client

La création d'un compte suppose des informations exactes et des coordonnées tenues à jour. Les identifiants doivent être protégés et ne pas être partagés avec des personnes non autorisées. Toute suspicion d'accès frauduleux peut être signalée au contact indiqué ci-dessus.

Dans l'application, le compte est créé avec une adresse email et un mot de passe, ou avec **Sign in with Apple** (« Se connecter avec Apple »). Avec Sign in with Apple, Apple peut transmettre une adresse relais privée ; les messages envoyés à cette adresse sont alors transférés par Apple. Un email de vérification de l'adresse est envoyé à la création du compte. La connexion avec un compte Google n'est pas encore disponible. Le même compte s'utilise dans l'application et sur le site (section 5 ter), où une réservation peut aussi être faite sans compte.

Un numéro de téléphone est obligatoire pour créer et utiliser un compte : il permet au chauffeur d'envoyer un SMS ou d'appeler au sujet du trajet. Avec Sign in with Apple, qui ne le fournit pas, il est demandé juste après la connexion. Il peut être modifié dans le profil, mais pas supprimé.

La session ouverte dans l'application est liée à l'appareil utilisé ; celle ouverte sur le site est liée au navigateur utilisé (section 5 ter). L'utilisateur peut se déconnecter à tout moment ; une réinitialisation du mot de passe déconnecte les autres appareils et navigateurs.

Connexion avec Face ID ou Touch ID. Dans l'application, après une connexion avec le mot de passe ou avec Sign in with Apple, l'utilisateur peut activer, pour l'appareil utilisé, la connexion avec Face ID ou Touch ID, et la désactiver à tout moment dans son compte. La reconnaissance du visage ou de l'empreinte est effectuée par l'appareil : Chauffeu ne reçoit aucune donnée biométrique. Toute personne dont le visage ou l'empreinte est enregistré sur l'appareil peut alors se connecter au compte ; l'utilisateur n'active donc cette fonction que sur un appareil où seuls ses propres visage ou empreintes sont enregistrés. Le mot de passe et Sign in with Apple restent disponibles. La fonction est désactivée automatiquement après une réinitialisation du mot de passe, un changement d'adresse email, une déconnexion de tous les appareils, le retrait de l'appareil ou une demande de suppression du compte, ainsi que lorsque les visages ou empreintes enregistrés sur l'appareil changent ; elle peut alors être activée de nouveau.

Chauffeu n'impute pas automatiquement à l'utilisateur toute action réalisée avec ses identifiants : les circonstances, les mesures de sécurité et les règles de preuve sont prises en compte. Une vérification proportionnée peut être demandée pour protéger un compte ou une transaction.

La fermeture du compte peut être demandée par email ou effectuée directement dans l'application, à tout moment, depuis le compte : pour éviter une suppression par erreur, l'utilisateur saisit d'abord le mot de confirmation affiché, puis confirme son identité par le mot de passe ou par Sign in with Apple. Sans trajet payé à venir, le compte est supprimé immédiatement. Lorsqu'un ou plusieurs trajets payés sont à venir, l'application l'indique avant la confirmation : la demande de suppression vaut alors demande d'annulation de chacun de ces trajets, traitée par l'équipe selon les CGV (l'heure de la demande est retenue et des frais peuvent s'appliquer), puis le compte est supprimé automatiquement, en général sous 2 jours ouvrés. L'utilisateur est déconnecté de tous ses appareils dès sa demande, ne peut plus se connecter à ce compte pendant ce délai et reçoit un email à la demande puis lorsque le compte est supprimé. Les réservations de test ne comptent pas comme trajets payés. Pour un compte créé avec Sign in with Apple, l'autorisation donnée à l'application est également révoquée auprès d'Apple.

Hors le cas prévu au paragraphe précédent, la fermeture n'annule pas automatiquement un trajet confirmé. Elle n'efface pas une dette légitime et ne supprime pas les archives dont la conservation est imposée ou justifiée par la loi. Les modalités de conservation figurent dans la Politique de confidentialité.

5 bis - Fonctions propres à l'application

Localisation. Lorsque l'utilisateur choisit d'utiliser sa position actuelle et l'autorise sur son appareil, la position de l'appareil est utilisée uniquement lorsque l'application est ouverte, pour remplir l'adresse de prise en charge et l'afficher sur la carte. Elle n'est pas suivie en arrière-plan. L'autorisation peut être refusée ou retirée à tout moment dans les Réglages de l'appareil ; l'adresse peut toujours être saisie à la main.

Calendrier. Lorsque l'utilisateur choisit d'ajouter une course à son calendrier, l'application demande un accès en

écriture seule : elle ajoute l'événement de la course et ne peut pas lire le calendrier.

Rappels et notifications. L'application demande l'autorisation d'afficher des notifications lorsqu'un premier rappel doit être programmé, ou plus tôt si l'utilisateur la demande dans Compte > Notifications ; juste avant, un écran indique à l'utilisateur que les notifications comprennent les rappels de course, les rappels de paiement et les alertes de baisse de prix. Elle programme alors sur l'appareil un rappel 24 heures et un rappel 1 heure avant chaque prise en charge, et les supprime lorsque la course est annulée ; ces rappels sont créés par l'appareil lui-même. Lorsque les notifications sont autorisées et que l'utilisateur est connecté, le serveur de l'application peut aussi lui envoyer des notifications par le service de notifications d'Apple :

- un **rappel de paiement**, en même temps que l'email de rappel, lorsque le paiement d'une réservation commencée n'a pas abouti ; c'est un message de service lié à la réservation ;
- des **alertes de baisse de prix**, activées lorsque l'utilisateur autorise les notifications après cet écran et arrêtées avec « Arrêter les alertes de prix » sur n'importe quelle alerte : lorsqu'il a choisi une voiture pendant une période de forte demande, il peut être prévenu si ce prix baisse d'au moins 3 % et d'au moins 1 € plus tard le même jour, au plus une fois par jour et jamais entre 21 h et 8 h, heure locale du lieu de prise en charge. Une alerte ne réserve aucun prix : le prix applicable est celui qui est affiché lorsque l'utilisateur réserve.

Les informations de course sont également envoyées par email, et le chauffeur envoie un SMS avant la prise en charge. L'autorisation de notifications peut être refusée ou retirée à tout moment dans les Réglages de l'appareil, et les alertes de baisse de prix arrêtées à tout moment avec « Arrêter les alertes de prix » sur n'importe quelle alerte.

Concierge IA. Le concierge de l'Aide est un **assistant automatisé** fondé sur un modèle d'intelligence artificielle fourni par OpenAI. Il est accessible après connexion au compte. Avant la première utilisation, l'application affiche une fenêtre qui nomme OpenAI et indique les données transmises ; le concierge n'est utilisé qu'après l'accord de l'utilisateur, qui peut le retirer à tout moment (voir la Politique de confidentialité). Il répond aux questions sur le service à partir des informations de l'application et de l'Aide. Lorsque l'utilisateur lui donne les détails d'un trajet dont il veut connaître le prix, il peut préparer le calculateur de prix de l'application avec ces détails ; l'utilisateur vérifie alors la réservation, la confirme et la paie lui-même. Le concierge n'indique pas de prix. **Il ne peut lui-même ni réserver, ni modifier, ni annuler une course, ni effectuer un remboursement** ; il peut transmettre à l'équipe une demande de l'utilisateur, notamment une demande d'annulation, qui est alors traitée selon les CGV. Ses réponses peuvent être inexactes ou incomplètes : elles ne modifient ni les CGV, ni le prix, ni les conditions affichées avant paiement, qui prévalent. Pour toute question importante, l'utilisateur utilise le formulaire de contact ou écrit à contact@chauffeu.com ; une personne de l'équipe répond. Les données bancaires, mots de passe et informations de santé ne doivent pas être communiqués au concierge.

Formulaire « Nous écrire ». Les messages envoyés avec le formulaire « Nous écrire » de l'application sont lus et traités par l'équipe. Ils ne sont transmis à aucun service d'intelligence artificielle et ce formulaire reste disponible sans accord au concierge IA.

Notes de course. Après une course, l'utilisateur peut la noter et laisser un commentaire. Les notes et commentaires sont privés : ils ne sont consultés que par l'équipe, dans son outil d'administration, et ne sont ni transmis aux chauffeurs ou aux Transporteurs, ni publiés.

Paiement. Le paiement d'une réservation s'effectue en euros, dans les conditions des CGV : par carte bancaire ou, lorsqu'il est proposé, par Apple Pay, dans le module de paiement sécurisé de SumUp, sur la page de paiement ouverte depuis l'application ; ou, lorsqu'il est proposé, par PayPal, sur les pages de PayPal ouvertes depuis l'application, avec le compte PayPal de l'utilisateur et selon les conditions de PayPal. Une adresse de facturation complète est demandée avant le paiement.

Chauffeu Points et codes promotionnels. Le programme de fidélité et les codes promotionnels sont régis par le Règlement Chauffeu Points et conditions des codes promotionnels.

5 ter - Fonctions propres au site

Les fonctions ci-dessous s'appliquent sur le site https://chauffeu.com lorsqu'il les propose.

Compte et session. Sur le site, les prix peuvent être consultés et une réservation peut être faite sans compte. L'utilisateur qui le souhaite se connecte à son compte Chauffeu, le même que dans l'application, avec son adresse email et son mot de passe, ou crée un compte ; Sign in with Apple n'y est disponible que lorsque le site propose cette fonction. Une réservation faite sans être connecté est une réservation sans compte, même si l'adresse email

indiquée est celle d'un compte existant. La session ouverte sur le site est liée au navigateur utilisé : le serveur du site conserve, sous forme chiffrée, les jetons de session et une clé propre à ce navigateur, qui ne reçoit qu'un cookie contenant un identifiant aléatoire (Politique de cookies, section 1 ter).

Réservation sans compte et lien de réservation. Pour réserver sans compte, l'utilisateur indique, pour la réservation, un prénom, un nom, une adresse email et un numéro de téléphone. Après le paiement, il reçoit par email un **lien de réservation** personnel, valable jusqu'à 30 jours après la fin du dernier trajet, qui ouvre la réservation sur le site : ses détails et ses conditions d'annulation et, lorsque le site propose ces fonctions, l'ajout d'un trajet retour ou l'envoi d'une demande d'annulation. Toute personne qui détient ce lien peut consulter la réservation : l'utilisateur ne le transmet qu'aux personnes de son choix. La réservation est régie par les CGV, notamment leurs articles 5 et 9.1.

Ajouter une réservation à un compte. Une réservation faite sans compte peut être ajoutée à un compte Chauffeu qui utilise **la même adresse email** : sur la page de confirmation, en créant un compte ou en se connectant ; depuis la page de la réservation ; ou avec l'email envoyé une fois, environ 15 minutes après la confirmation, qui invite l'utilisateur à créer son compte, ou à s'y connecter si un compte utilise déjà cette adresse, pour y ajouter la réservation. Le lien de cet email est valable 7 jours et ne peut être utilisé qu'une fois ; il peut être demandé de nouveau depuis la page de la réservation. Une réservation faite sans compte est aussi ajoutée automatiquement au compte qui utilise la même adresse email dès que cette adresse est confirmée (lien de vérification, réinitialisation du mot de passe ou Sign in with Apple), dans l'application ou sur le site ; elle apparaît alors parmi les réservations du compte, y compris dans l'application. Une réservation ne peut pas être ajoutée à un compte qui utilise une autre adresse email. Les Chauffeu Points sont crédités selon le Règlement Chauffeu Points et conditions des codes promotionnels.

Adresses de facturation. Lorsque le site propose cette fonction, l'utilisateur connecté peut enregistrer jusqu'à 10 adresses de facturation dans son compte, depuis son profil ou en demandant, lors d'une réservation, l'enregistrement de l'adresse utilisée pour plus tard ; il peut les modifier et les supprimer depuis son profil. La plus récente est proposée par défaut lors des réservations suivantes ; elle reste modifiable pour chaque réservation, et une modification ne vaut que pour cette réservation, sauf si l'utilisateur demande son enregistrement : elle est alors ajoutée à ses adresses et devient la nouvelle adresse par défaut, à moins qu'elle n'y figure déjà ou que 10 adresses n'y soient déjà enregistrées. Lors d'une réservation sans compte, l'adresse dont l'enregistrement est demandé n'est ajoutée à un compte que si l'utilisateur crée ce compte ou y ajoute lui-même la réservation dans les 90 jours ; elle ne l'est pas lors d'un ajout automatique. Une adresse de facturation pour une entreprise comprend les informations prévues à l'article 5 des CGV.

Concierge IA. Le concierge IA est aussi proposé sur le site, y compris sans compte. Avant la première utilisation, le site affiche une fenêtre qui nomme OpenAI et indique les données transmises ; le concierge n'est utilisé qu'après l'accord de l'utilisateur, qui peut le retirer à tout moment (voir la Politique de confidentialité). Lorsque l'utilisateur lui donne les détails d'un trajet dont il veut connaître le prix, il peut préparer le formulaire de réservation du site avec ces détails ; l'utilisateur vérifie alors la réservation, la confirme et la paie lui-même. Sans compte, le concierge ne reçoit aucune donnée de compte et ne peut transmettre aucune demande d'annulation : il invite l'utilisateur à se connecter ou à utiliser le formulaire « Nous écrire » ou, pour une réservation faite sans compte, les moyens prévus à l'article 9.1 des CGV. Pour le reste, les règles du concierge décrites à la section 5 bis s'appliquent : il n'indique pas de prix, **il ne peut lui-même ni réserver, ni modifier, ni annuler une course, ni effectuer un remboursement**, et ses réponses, qui peuvent être inexactes ou incomplètes, ne modifient ni les CGV, ni le prix, ni les conditions affichées avant paiement, qui prévalent. Les données bancaires, mots de passe et informations de santé ne doivent pas être communiqués au concierge.

Formulaire « Nous écrire ». Sur le site, le formulaire « Nous écrire » se trouve sur la page Contact (https://chauffeu.com/contact). Les messages sont lus et traités par l'équipe ; ils ne sont transmis à aucun service d'intelligence artificielle, et ce formulaire reste disponible sans accord au concierge IA.

Calendrier et notifications. Au lieu d'un accès au calendrier, le site propose de télécharger un fichier de calendrier (.ics) de la course. Le site n'envoie ni notification sur l'appareil ni alerte de baisse de prix ; les informations de course sont envoyées par email, et le chauffeur envoie un SMS avant la prise en charge.

Paiement. Sur le site, le paiement s'effectue en euros, dans les conditions des CGV, sur la même page de paiement que dans l'application, ouverte dans le navigateur, avec les moyens proposés sur le site, qui peuvent différer de ceux de l'application : par carte bancaire ou, lorsqu'il est proposé, par Apple Pay, dans le module de

paiement sécurisé de SumUp ; lorsqu'il est proposé, par PayPal, sur les pages de PayPal, avec le compte PayPal de l'utilisateur et selon les conditions de PayPal ; ou, lorsqu'il est proposé, avec Stripe, par carte bancaire ou, selon l'appareil et le navigateur, par Apple Pay ou Google Pay, sur la page de paiement sécurisée de Stripe, selon les conditions de Stripe. Une adresse de facturation complète est demandée avant chaque paiement.

Notes de course, Chauffeu Points et codes promotionnels. Les notes et commentaires laissés sur le site sont privés, dans les mêmes conditions que dans l'application. Le site propose une page Chauffeu Points qui affiche, comme l'onglet Points de l'application, le solde de points, le niveau et ses avantages, et qui permet de réclamer des points manquants. Le programme de fidélité et les codes promotionnels sont régis par le Règlement Chauffeu Points et conditions des codes promotionnels.

6 - Usage autorisé et comportements interdits

L'utilisateur s'abstient de fausses réservations, d'usurpation d'identité, de fraude au paiement, de diffusion de contenus illicites, de harcèlement et de toute action visant à perturber ou compromettre le service.

Il ne tente pas d'accéder sans autorisation aux comptes, données ou systèmes d'autrui, de contourner les protections, de diffuser un logiciel malveillant ou de réaliser une extraction portant atteinte aux droits protégés. Les usages légalement autorisés, notamment les droits des utilisateurs et les exceptions de propriété intellectuelle, restent réservés.

Les messages et pièces transmis doivent être pertinents pour la demande. L'utilisateur ne doit pas y inclure de données bancaires complètes, de diagnostic médical ou de documents d'identité non demandés de manière justifiée.

7 - Informations et contenus transmis

L'utilisateur reste titulaire de ses contenus et garantit disposer des droits nécessaires pour les transmettre. Chauffeu ne reçoit que les autorisations nécessaires à leur traitement, à la réponse et à l'exécution de la demande, sous réserve des règles relatives aux données personnelles.

La transmission d'un message ou d'une image ne donne pas automatiquement à Chauffeu le droit de le publier à des fins publicitaires. Toute utilisation distincte nécessite une base juridique ou une autorisation appropriée.

8 - Propriété intellectuelle et liens

Les textes, signes distinctifs, visuels, logiciels et bases de données sont protégés lorsque les conditions légales de protection sont remplies. Ils appartiennent à leurs titulaires respectifs. Les consultations, copies de documents contractuels et exceptions autorisées par la loi restent possibles.

Les liens vers des sites extérieurs ne signifient pas que Chauffeu en contrôle tous les contenus. Cette distinction ne l'exonère pas de ses propres fautes et ne concerne pas l'obligation d'assurer la bonne exécution des transports vendus, même confiés à un partenaire.

9 - Restriction ou suspension d'accès

En cas de fraude, d'atteinte à la sécurité ou de manquement suffisamment sérieux aux CGU, Chauffeu peut appliquer une mesure proportionnée : demande de correction, restriction d'une fonction ou suspension du compte. L'utilisateur est informé des motifs et peut présenter ses observations, sauf urgence ou interdiction légale.

Une restriction technique ou une fermeture de compte ne permet pas de conserver sans fondement le prix d'une prestation non réalisée. Le traitement des réservations et remboursements reste soumis aux CGV et à la loi. Une mesure injustifiée peut être contestée à contact@chauffeu.com.

10 - Données personnelles et cookies

La Politique de confidentialité précise les données, finalités, destinataires, durées et droits. La Politique de cookies précise les traceurs et les choix disponibles ; l'application n'utilise ni cookie ni traceur publicitaire ; le site n'utilise aucun traceur publicitaire et ne charge le service Google Maps de son formulaire de réservation, et n'enregistre la liste des trajets récents de sa page d'accueil, qu'après l'accord de l'utilisateur, recueilli par un bandeau. Les consentements facultatifs sont distincts de l'acceptation des CGU et peuvent être retirés selon ces politiques.

11 - Responsabilité et signalement

Chacun répond de ses manquements dans les conditions légales. Aucune clause ne supprime une responsabilité impérative ou n'impose une renonciation générale à recours. Les règles de responsabilité du transport, notamment celles de la centrale de réservation, figurent dans les CGV.

Une erreur, un dysfonctionnement ou un contenu potentiellement illicite peut être signalé par email ou avec le formulaire de contact de l'application ou du site, en indiquant la page ou l'écran concerné et les faits utiles. Le signalement est examiné, sans promesse de suppression automatique d'un contenu licite.

12 - Mise à jour, droit applicable et litiges

La version des CGU et sa date sont indiquées dans le document. Les modifications s'appliquent pour l'avenir et sont signalées de manière appropriée aux utilisateurs concernés. Une nouvelle acceptation est recueillie lorsqu'elle est requise ; aucune mise à jour ne modifie rétroactivement une réservation.

Le droit français s'applique sous réserve des dispositions impératives et des règles de conflit de lois. Aucune juridiction exclusive n'est imposée au consommateur. Les réclamations sont adressées à contact@chauffeu.com. Après une réclamation écrite préalable, un consommateur peut saisir, dans son champ de compétence, **CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, https://www.cm2c.net**, selon les conditions détaillées dans les CGV.