CHAUFFEU

Conditions générales de vente

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

Article 1 - Identification du professionnel

Le service Chauffeu est exploité par **SZANTO Dominik, entrepreneur individuel (EI)**, sous le nom commercial **NEXANTO**. Chauffeu est le nom du service de réservation, de son **application iOS « Chauffeu »** et de son site https://chauffeu.com, et non une société distincte.

SIREN : 130 807 183. **SIRET :** 130 807 183 00012. **Immatriculation :** RCS Paris 130 807 183.

Adresse : 142 rue du Faubourg Saint-Antoine, 75012 Paris, France. **Email :** contact@chauffeu.com. **Téléphone :** 07 44 93 11 76 ; depuis l'étranger : +33 7 44 93 11 76.

Les informations complémentaires sur l'éditeur, l'hébergement et les mentions fiscales applicables figurent dans les Mentions légales de l'application et du site.

Article 2 - Objet, définitions et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) encadrent les réservations de transport de personnes avec chauffeur vendues et organisées par Chauffeu et effectuées dans son application ou, lorsqu'il propose cette fonction, sur son site https://chauffeu.com. Elles ne régissent pas les autres activités numériques de NEXANTO. Les réservations effectuées dans l'application et sur le site sont soumises aux mêmes règles, sauf lorsque les présentes CGV décrivent une fonction propre à l'un de ces deux canaux.

Le **Client** est la personne physique ou morale qui commande la prestation ; le **Passager** est la personne transportée ; le **Transporteur** est le professionnel indépendant chargé du trajet. Un consommateur est un client agissant en dehors de son activité professionnelle.

Chauffeu commercialise la prestation auprès du Client, en encaisse le prix total puis rémunère le Transporteur. L'entreprise n'effectue aucune conduite et n'exploite directement aucun véhicule de transport. Elle intervient comme centrale de réservation T3P lorsque la prestation relève de ce régime français. Le recours à un partenaire ne supprime pas sa responsabilité envers le Client.

Les CGV s'appliquent aux particuliers et professionnels. Les règles impératives applicables prévalent. Les conditions particulières d'une réservation peuvent préciser les CGV si elles sont communiquées et acceptées avant la commande ; elles ne peuvent écarter les droits impératifs du Client.

Article 3 - Prestations et réservation préalable

Le service porte sur des transferts privés entre adresses, aéroports et gares, des déplacements professionnels et, lorsqu'elles sont expressément proposées, des prestations pour événements ou des mises à disposition avec chauffeur.

Dans l'application et sur le site, le service proposé est le transfert privé d'un lieu de prise en charge à un lieu de destination, effectué **de porte à porte**. Un trajet retour peut être ajouté : il constitue un transfert distinct, avec sa propre référence et sa propre annulation. Par défaut, le trajet retour reprend le trajet aller en sens inverse ; le Client peut aussi lui donner un autre lieu de prise en charge et un autre lieu de destination. Son prix est fixé selon l'article 6.

Les trajets sont exclusivement réservés à l'avance. Aucune course immédiate n'est proposée. Dans l'application et sur le site, l'heure de chaque prise en charge doit se situer **au moins 3 heures** après le moment où le prix est calculé, et au plus 365 jours après ; les horaires plus proches ne sont pas proposés. Les demandes sont soumises à confirmation et à la disponibilité d'un Transporteur autorisé.

Une réservation concerne de 1 à 12 passagers. Chaque véhicule transporte au maximum 6 passagers, dans un véhicule de 9 places au maximum, conducteur compris, sous réserve de sa capacité autorisée. Dans l'application et

sur le site :

- les **voitures** (catégories Green, Économique, Confort, Premium, Rehausseur, Animaux et Prestataire tiers) accueillent jusqu'à **4 passagers et 3 bagages** ;
- les **vans** (catégories Van et Van Premium) accueillent jusqu'à **6 passagers et 6 bagages** ;
- les catégories **« Two Vans »** et **« Two Premium Vans »** accueillent jusqu'à **12 passagers et 12 bagages**, dans deux vans de 6 passagers au maximum chacun.

Les groupes de 7 à 12 passagers sont transportés dans deux vans réservés ensemble, chacun dans ces mêmes limites. Les capacités de chaque catégorie de véhicule, en passagers et en bagages (exprimés en valises de taille moyenne), sont indiquées avant la commande. Les présentes CGV ne constituent pas une offre d'hébergement, de transport aérien, de forfait touristique ou de transport sanitaire.

Catégorie « Prestataire tiers ». Avec cette catégorie, le trajet est effectué par une entreprise de transport de personnes avec chauffeur (VTC) partenaire, sélectionnée par Chauffeu et disposant des autorisations exigées pour son activité, qui intervient comme Transporteur. Chauffeu, exploité par NEXANTO, reste le vendeur de la prestation et le cocontractant du Client : la réservation, le prix, le paiement, les conditions d'annulation et de remboursement et les engagements des présentes CGV, notamment ceux de l'article 16, sont les mêmes que pour les autres catégories. Le véhicule est une berline ou un crossover compact ; sa marque et son modèle peuvent varier.

Article 4 - Zone géographique et trajets européens

Le service concerne la France et les autres pays européens effectivement desservis. Il peut porter sur les quatre configurations suivantes :

- un trajet entièrement en France, par exemple Paris - Lyon ;
- un trajet entre la France et un autre pays européen, par exemple Paris - Berlin ;
- un trajet entièrement dans un autre pays européen, par exemple Berlin - Munich ou Madrid - Barcelone ;
- un trajet entre deux autres pays européens, par exemple Munich - Vienne.

Pays effectivement desservis : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Lettonie, Lituanie, Malte, Moldavie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède, Suisse, Tchéquie et Ukraine (28 pays).

Dans ces pays, le service est proposé dans les villes desservies indiquées dans l'application et sur le site. Le lieu de prise en charge de chaque trajet, y compris celui d'un trajet retour, qu'il reprenne ou non le trajet aller, doit se trouver dans la zone d'une ville desservie ou être un aéroport proche d'une ville desservie du même pays ; le lieu de destination doit se trouver dans l'un des pays desservis. Avant tout paiement, l'application ou le site indique si le lieu de prise en charge est desservi ; un trajet dont la prise en charge se situe hors de ces zones ne peut pas être réservé.

Un trajet peut donc n'avoir ni départ ni arrivée en France. La mention "Europe" n'implique ni la disponibilité dans chaque pays ni une autorisation uniforme de transport.

Chaque réservation suppose un Transporteur habilité pour le trajet, les prises en charge locales et les pays concernés, avec des assurances adaptées. Chauffeu n'accepte pas une prestation dont les conditions réglementaires, d'assurance ou de sécurité ne sont pas réunies.

Les heures sont exprimées dans le fuseau local du lieu de prise en charge, indiqué au récapitulatif. Les règles impératives des territoires concernés demeurent applicables. Le Passager doit disposer des documents personnels nécessaires au franchissement des frontières ; cela ne dispense pas Chauffeu et le Transporteur de leurs propres obligations d'information et de contrôle.

Article 5 - Demande et confirmation de réservation

Le Client communique les coordonnées utiles, les adresses, la date et l'heure, le nombre de passagers, les bagages, les besoins particuliers et, pour une prise en charge dans un aéroport, le numéro du vol (article 13). Il vérifie les informations récapitulées avant commande et peut les faire corriger.

La personne réservant pour autrui dispose de l'autorisation nécessaire. Elle transmet au Passager les informations de rendez-vous, de sécurité et de protection des données, sans diminuer les obligations propres de Chauffeu envers ce Passager.

Avant toute validation engageante et avant paiement, le Client reçoit les caractéristiques essentielles, le prix total, les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de non-présentation ainsi que les CGV. Une commande payante en ligne est validée par une mention non ambiguë de l'obligation de payer. Dans l'application comme sur le site, le Client vérifie le récapitulatif de sa réservation, renseigne une **adresse de facturation complète** (nom, prénom, adresse, code postal, ville et pays ; la région ou l'État est facultatif ; dans l'application, le nom de la société et le numéro de TVA sont facultatifs), sans laquelle la commande ne peut pas être validée, coche la case d'acceptation des CGV, qui n'est jamais cochée par avance, puis valide sa commande avec le bouton de confirmation et de paiement. Sur le site, lorsqu'il propose cette fonction, l'adresse de facturation peut être préremplie avec une adresse enregistrée dans le compte du Client (CGU, section 5 ter) ; elle reste modifiable pour chaque réservation.

Réservation pour une entreprise (site). Sur le site, lorsque le Client indique qu'il réserve pour une entreprise, l'adresse de facturation comprend en outre la **dénomination de l'entreprise**, obligatoire, et son numéro d'immatriculation : pour une adresse de facturation située en France, le **numéro SIREN ou SIRET**, obligatoire ; pour une adresse située dans un autre pays, le numéro d'immatriculation de ce pays, facultatif. Le numéro de TVA intracommunautaire et une référence de bon de commande sont facultatifs. Les informations indiquées figurent sur la facture (article 7).

Réservation sans compte (site). Sur le site, le Client peut réserver **sans compte** : il indique alors, pour la réservation, un prénom, un nom, une adresse email et un numéro de téléphone, auxquels sont adressés la confirmation, les emails de la réservation et, le cas échéant, l'appel ou le SMS du chauffeur. Le Client qui dispose d'un compte Chauffeu peut aussi s'y connecter avant de réserver ; une réservation faite sans être connecté est une réservation sans compte, même si l'adresse email indiquée est celle d'un compte existant. Une réservation sans compte est soumise aux mêmes règles que les autres réservations, sous réserve des fonctions propres au compte (Chauffeu Points et remise de niveau notamment).

Lien de réservation et ajout à un compte (site). Après le paiement d'une réservation sans compte, l'email de confirmation contient un **lien de réservation** personnel qui ouvre la réservation sur le site ; il est valable jusqu'à 30 jours après la fin du dernier trajet de la réservation. Toute personne qui détient ce lien peut consulter la réservation : le Client le conserve et ne le transmet qu'aux personnes de son choix, notamment le Passager. La réservation peut ensuite être ajoutée à un compte Chauffeu qui utilise **la même adresse email** : depuis la page de confirmation, depuis la page de la réservation ou avec l'email envoyé une fois après la réservation pour inviter le Client à créer son compte ou à s'y connecter. Elle est aussi ajoutée automatiquement à un tel compte lorsque son adresse email est confirmée, dans l'application ou sur le site. L'ajout à un compte ne modifie ni le prix payé ni les conditions de la réservation ; les Chauffeu Points sont alors crédités selon le Règlement Chauffeu Points et conditions des codes promotionnels.

Le contrat est confirmé par l'acceptation explicite de Chauffeu, adressée par email avec le récapitulatif et les conditions acceptées sur support durable. Un simple accusé de réception d'une demande n'est pas une confirmation de transport. Aucune somme n'est conservée pour une demande non confirmée ; une autorisation bancaire est libérée et un paiement encaissé est remboursé selon l'article 9.5.

Dans l'application et sur le site, la confirmation intervient après la vérification du paiement : la réservation s'affiche avec sa référence et l'email de confirmation est envoyé. Si le paiement est refusé ou n'aboutit pas, aucune réservation n'est créée et rien n'est débité. Si un paiement est encaissé alors que la réservation ne peut plus être confirmée, il est intégralement remboursé selon l'article 9.5.

Article 6 - Prix et suppléments

Le prix est exprimé et débité **en euros** ; le montant débité est affiché avant paiement. Lorsque le Client choisit une autre devise d'affichage dans son profil, l'application ou le site peut indiquer, à titre informatif, une conversion approximative du prix dans cette devise : seul le montant en euros est débité. Le prix correspond au montant total à payer. Il tient notamment compte du trajet et de sa distance, des horaires, de la demande, du pays, du véhicule et des services convenus. Les règles tarifaires impératives applicables à certains transports sont respectées.

TVA : tant que le vendeur bénéficie de la franchise en base de TVA, la TVA n'est pas applicable (« TVA non applicable, art. 293 B du CGI ») : aucune TVA n'est facturée ni ajoutée au prix.

Les frais obligatoires connus, notamment péages, stationnement ou accès, sont inclus dans le total annoncé. Les conditions et tarifs d'une attente supplémentaire ou d'une option sont précisés avant commande. Un coût non

calculable à l'avance est identifié avec une méthode de calcul permettant au Client de comprendre son incidence.

Supplément de distance. Le prix de la course de chaque trajet, calculé selon la catégorie de véhicule et la distance de l'itinéraire, comprend un supplément de distance, égal à un pourcentage de ce prix qui dépend de la distance du trajet. Ce supplément fait partie du prix de la course affiché.

Forte demande. En période de forte demande, les prix peuvent être plus élevés que d'habitude, selon les mêmes règles pour tous les Clients et sans profilage. Le prix affiché avant la réservation, tous frais compris, est le prix applicable à l'ensemble des trajets de la réservation.

Prix définitif. Le prix affiché avant le paiement et accepté par le Client est définitif pour sa réservation. Un prix calculé reste valable pendant une durée limitée ; au-delà, un nouveau prix est calculé et doit être de nouveau accepté. Une modification ultérieure des tarifs par Chauffeu ne modifie ni un prix déjà calculé et encore valable, ni une réservation déjà effectuée.

Option Journey protection. Lors d'une réservation dans l'application ou sur le site, le Client choisit entre la politique d'annulation Standard, gratuite, et, lorsqu'elle est proposée, l'option **Journey protection** (« Protection trajet » dans l'application et sur le site en français), dont le prix dépend du véhicule et est affiché avant le paiement ; à la date de cette version, il est de **15 €** pour une voiture, **20 €** pour les catégories Van et Van Premium et **40 €** pour les catégories Two Vans et Two Premium Vans (deux véhicules). Ce prix est dû une seule fois par réservation, aller-retour compris ; il ne varie pas avec la demande et le supplément de distance ne s'y applique pas. Chauffeu peut modifier ce prix ou cesser de proposer l'option pour les réservations futures : le prix affiché avant le paiement s'applique à la réservation. L'option n'est pas proposée lorsque la première prise en charge a lieu dans moins de 12 heures. Elle figure comme une ligne distincte du récapitulatif ; ses effets sont décrits à l'article 9.2.

Trajet retour. Pour un aller-retour, un trajet retour qui reprend le trajet aller en sens inverse (lieux de prise en charge et de destination situés à un kilomètre au plus de ceux de l'aller, inversés) est facturé au même prix que le trajet aller. Un trajet retour avec un autre lieu de prise en charge ou de destination est tarifé selon son propre itinéraire. Le prix de chaque trajet est indiqué avant le paiement.

Codes promotionnels et Chauffeu Points. Un code promotionnel et, pour un membre qui a atteint un niveau du programme Chauffeu Points, la remise de ce niveau (5 %, 8 %, 10 % ou 15 %) s'appliquent au prix de la course, suppléments compris, hors option Journey protection, selon le Règlement Chauffeu Points et conditions des codes promotionnels accessible dans l'application et sur le site. Chaque réduction figure comme une ligne distincte du récapitulatif avant paiement.

Aucun supplément facultatif n'est facturé sans accord exprès. Une modification demandée par le Client fait l'objet d'un nouveau prix accepté avant exécution. Le prix déjà confirmé n'est pas augmenté unilatéralement. D'éventuels frais de change prélevés directement par la banque du Client ou, pour un paiement par PayPal, par PayPal relèvent de sa relation avec cette banque ou avec PayPal.

Article 7 - Paiement et facturation

Sauf accord particulier communiqué avant commande, le prix total est réglé lors de la réservation par les moyens alors proposés. Chauffeu encaisse le Client et paie le Transporteur ; le Client n'a pas à régler une seconde fois au chauffeur la prestation déjà payée.

Les moyens de paiement et le prestataire intervenant sont présentés lors du paiement. Les moyens proposés sur le site peuvent différer de ceux proposés dans l'application ; seuls ceux présentés lors du paiement d'une réservation peuvent être utilisés pour celle-ci. Selon les moyens proposés, le paiement est effectué :

- dans l'application et sur le site, par carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express) ou, lorsqu'il est proposé, par Apple Pay, dans le module de paiement sécurisé du prestataire **SumUp**, affiché sur la page de paiement ; Chauffeu ne reçoit ni ne conserve les données complètes de la carte ;
- dans l'application et sur le site, lorsqu'il est proposé, par **PayPal**, sur les pages de PayPal, avec le compte PayPal du Client ; l'utilisation de ce compte relève des conditions de PayPal, et Chauffeu ne reçoit ni les identifiants ni les données de paiement de ce compte ;
- sur le site uniquement, 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, vers laquelle la page de paiement de Chauffeu dirige le Client ; Chauffeu ne reçoit ni ne conserve les données complètes de la carte ou du portefeuille utilisé. Le montant est d'abord autorisé, puis débité dès que Chauffeu a vérifié la réservation,

en général dans les secondes qui suivent ; si la réservation ne peut pas être confirmée, l'autorisation est annulée sans débit.

Le prix est le même quel que soit le moyen de paiement. Il est débité en euros lors de la validation de la commande.

Une facture ou note conforme aux obligations applicables est remise au Client. Elle est établie au nom et à l'adresse de facturation renseignés lors de la réservation et, pour une réservation pour une entreprise, mentionne la dénomination de l'entreprise, son numéro SIREN ou SIRET ou son numéro d'immatriculation, son numéro de TVA et la référence de bon de commande lorsqu'ils ont été indiqués. Le traitement fiscal est celui effectivement applicable, sans déduire un régime de TVA du seul statut d'entrepreneur individuel. Tant que le vendeur bénéficie de la franchise en base de TVA, les factures portent la mention « TVA non applicable, art. 293 B du CGI ». L'email de confirmation et le détail de la réservation affiché dans l'application ou, lorsqu'il propose cette fonction, dans le compte du Client sur le site ou, pour une réservation sans compte, sur la page de la réservation ouverte avec le lien de réservation (article 5) constituent la preuve de la réservation ; aucun bon de transport électronique ni reçu distinct n'est émis. La facture est envoyée au Client par email.

Pour les **Clients professionnels uniquement**, lorsqu'un paiement différé a été convenu, l'échéance figure sur la facture et respecte les plafonds légaux. Aucun escompte n'est accordé sauf accord écrit. En cas de retard, des pénalités sont dues dès le lendemain de l'échéance, sans rappel : leur taux annuel est celui de refinancement de la Banque centrale européenne, retenu selon le semestre conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, majoré de dix points, sans être inférieur au minimum légal. L'indemnité forfaitaire de recouvrement de **40 euros par facture en retard** est due dans les conditions légales ; un complément justifié peut être demandé si les frais réels sont supérieurs. Ces règles ne s'appliquent pas aux consommateurs.

Article 8 - Transporteurs partenaires

Avant de confier une course, Chauffeu vérifie les justificatifs exigés pour l'activité : autorisations ou inscriptions, documents professionnels du conducteur, permis requis, assurances professionnelle et automobile et conformité du véhicule, dans les conditions et aux échéances réglementaires applicables.

Les contrôles tiennent compte des pays desservis et ne reposent pas sur la seule existence d'un statut VTC français. Les partenaires restent juridiquement indépendants. Cette indépendance ne limite pas les obligations de Chauffeu envers le Client. Pour la catégorie « Prestataire tiers », le Transporteur est l'entreprise de VTC partenaire mentionnée à l'article 3, soumise aux mêmes vérifications.

Un partenaire ou véhicule peut être remplacé si les caractéristiques essentielles convenues sont respectées. Une modification substantielle, notamment une catégorie inférieure ou une capacité inadaptée, n'est pas imposée au Client sans son accord.

Article 9 - Annulation, non-présentation et remboursement

9.1 - Calcul des délais et notification

Le délai s'apprécie par rapport à l'heure de prise en charge confirmée et à son fuseau horaire. Le Client demande l'annulation **par écrit** : par email à contact@chauffeu.com ; avec le formulaire « Nous écrire » de l'application ou, lorsque le site propose cette fonction, celui de sa page Contact (https://chauffeu.com/contact) ; ou par l'intermédiaire du concierge de l'application ou, lorsque le site propose cette fonction et que le Client y est connecté à son compte, du concierge du site, qui transmet la demande à l'équipe. La demande indique la référence de la réservation et, pour un aller-retour, le ou les trajets concernés. Chauffeu confirme l'annulation sur support durable, par email, avec le montant remboursé.

Réservation sans compte. Pour une réservation faite sur le site sans compte, le Client adresse sa demande par écrit : par email à contact@chauffeu.com (par exemple avec le lien d'annulation de la page de la réservation, qui prépare cet email avec la référence de la réservation), avec le formulaire « Nous écrire » de la page Contact lorsque le site le propose, ou, lorsque le site propose cette fonction, depuis la page de la réservation ouverte avec le lien de réservation (article 5). Sans connexion à un compte, le concierge du site ne transmet pas de demande d'annulation. Chauffeu peut vérifier que la demande émane du Client, notamment au moyen de l'adresse email ou du numéro de téléphone indiqués pour la réservation ; l'heure de réception de la demande reste celle qui est retenue.

Lorsque le Client demande dans l'application la suppression de son compte alors qu'un ou plusieurs trajets payés sont à venir, cette demande vaut demande d'annulation de chacun de ces trajets : l'heure de réception de la demande de suppression est retenue, et les conditions de l'article 9.2, y compris celles de l'option Journey protection lorsqu'elle a été choisie, s'appliquent normalement. Une demande d'annulation déjà reçue pour le même trajet conserve son heure de réception.

L'heure de réception de la demande par Chauffeu, et non le moment de sa lecture par l'équipe, est retenue pour apprécier les délais. Un retard de confirmation par Chauffeu ne transforme pas une annulation faite dans les délais en annulation tardive.

9.2 - Annulation par le Client

Moment de l'annulation	Conséquence
Avant confirmation définitive	Annulation gratuite ; remboursement intégral des sommes encaissées.
Au moins 24 heures avant la prise en charge, exactement 24 heures incluses	Annulation gratuite et remboursement intégral.
Moins de 24 heures avant la prise en charge	Des frais peuvent s'appliquer uniquement selon les conditions présentées et acceptées avant paiement.

Le **montant exact des frais tardifs**, ou leur méthode de calcul suffisamment précise, est affiché ou communiqué avant la validation et le paiement, puis repris dans la confirmation. Aucun taux automatique de 50 % ou 100 % n'est fixé par les présentes CGV. En l'absence d'information préalable acceptée, aucun frais tardif n'est imposé.

Politique Standard (réservations dans l'application ou sur le site). Une annulation dont la demande est reçue moins de 24 heures avant la prise en charge entraîne des frais **jusqu'à 20 € par trajet** (aller ou retour), sans pouvoir dépasser le prix de ce trajet. Ce maximum est indiqué avant le paiement, avec les conditions d'annulation. La confirmation d'annulation indique le montant exact remboursé.

Option Journey protection. Avec l'option Journey protection (article 6), une annulation dont la demande est reçue **au plus tard 12 heures avant l'heure de prise en charge** du trajet concerné est gratuite et donne lieu au remboursement intégral du prix de la course concernée ; lorsque la demande est reçue moins de 12 heures avant la prise en charge, les frais de la politique Standard s'appliquent (**jusqu'à 20 € par trajet**, sans pouvoir dépasser le prix de ce trajet). Le prix de l'option, affiché avant le paiement, n'est pas remboursé. L'option ne s'applique pas à une non-présentation (article 9.3).

Les frais doivent rester conformes au droit applicable et ne pas être manifestement disproportionnés. Une réservation confirmée moins de 24 heures avant le départ reste soumise à cette même information préalable : pour un trajet réservé moins de 24 heures avant sa prise en charge, la politique Standard ne prévoit donc pas d'annulation gratuite après la confirmation, et l'option Journey protection n'est pas proposée lorsque la prise en charge a lieu dans moins de 12 heures (article 6). Pour un aller-retour ou plusieurs trajets identifiés séparément, les délais s'apprécient pour chaque prise en charge concernée.

Pour une réservation effectuée dans l'application ou sur le site, chaque trajet peut être annulé jusqu'à son heure de prise en charge, ensemble ou séparément, selon l'article 9.1. Lorsqu'un seul trajet d'un aller-retour est annulé, le montant payé pour les courses, après réductions éventuelles, est réparti entre les trajets au prorata de leur prix ; lorsque le retour reprend le trajet aller en sens inverse, les deux trajets ont le même prix et chacun représente la moitié de ce montant.

9.3 - Non-présentation du Passager

Une non-présentation ne peut être retenue que si le chauffeur est au lieu convenu conformément à la réservation, a respecté l'attente incluse et a tenté raisonnablement de joindre le Passager. Les conditions et frais doivent avoir été annoncés avant paiement. Aucun frais de non-présentation n'est dû si l'absence de prise en charge est imputable au Transporteur ou à Chauffeu.

Pour les réservations effectuées dans l'application ou sur le site, une non-présentation ainsi constatée entraîne la perte du prix du trajet concerné, qui n'est pas remboursé. Cette conséquence est indiquée avant le paiement.

Les frais d'annulation et de non-présentation ne se cumulent pas pour compenser deux fois une même prestation

non exécutée.

9.4 - Annulation par Chauffeu ou défaillance du Transporteur

Si une prestation confirmée est annulée par Chauffeu ou ne peut être exécutée par son partenaire, une solution adaptée est recherchée. Sans remplacement conforme accepté par le Client, le prix de la prestation non réalisée est intégralement remboursé, y compris, le cas échéant, le prix de l'option Journey protection. Ce remboursement ne supprime pas les autres recours légaux du Client.

9.5 - Modalités de remboursement

Les remboursements sont effectués sans retard injustifié et au plus tard **14 jours** après l'annulation ou le constat de non-confirmation, sauf délai impératif plus favorable. Le moyen de paiement initial est utilisé (pour un paiement par PayPal, le compte PayPal du Client ; pour un paiement avec Stripe, la carte ou le portefeuille utilisé sur la page de Stripe), sauf accord exprès du Client pour un autre moyen sans frais. Aucun avoir n'est imposé en remplacement d'un remboursement dû. Les frais retenus et leur fondement sont expliqués sur demande.

Article 10 - Droit de rétractation

Les contrats portant sur les services de transport de passagers sont exclus du régime général de rétractation des contrats à distance par **l'article L.221-2, 9° du Code de la consommation**, sous réserve des dispositions de l'article L.221-14 sur la commande payante en ligne.

Il n'existe donc pas de droit général de rétractation de quatorze jours pour la prestation de transport régie par ces CGV. Cela ne supprime ni la politique d'annulation de l'article 9 ni les autres droits impératifs applicables, notamment pour une prestation internationale. Tout service distinct qui serait proposé ultérieurement devra faire l'objet d'une qualification et d'une information propres.

Article 11 - Modification de réservation

Toute modification d'horaire, d'adresse, de parcours, de passagers, de bagages ou de catégorie doit être demandée à Chauffeu. Elle dépend de la disponibilité, de la sécurité et des autorisations requises. Son prix et ses conséquences sont acceptés avant confirmation sur support durable.

Pour une réservation effectuée dans l'application ou sur le site, toute demande de modification est adressée par écrit à contact@chauffeu.com, avec la référence de la réservation ; ni l'application ni le site ne proposent de fonction de modification. La modification ne prend effet qu'après confirmation par Chauffeu sur support durable, par email.

Sans accord, la réservation initiale demeure applicable ; le Client peut l'annuler selon l'article 9. Une modification ne sert pas à contourner les droits d'annulation déjà acquis. Une modification imposée par Chauffeu relève des droits du Client en cas de changement de la prestation convenue.

Article 12 - Rendez-vous, attente et retards

Le point de rendez-vous, les coordonnées utiles et les modalités d'identification du chauffeur sont communiqués avant la course. Le temps d'attente inclus, son point de départ, les frais supplémentaires et les conditions de non-présentation sont indiqués **avant paiement**.

Dans l'application et sur le site, chaque transfert est effectué de porte à porte. Le chauffeur retrouve le Passager au lieu de prise en charge convenu ; dans un aéroport, au point de rendez-vous indiqué dans le SMS que le chauffeur envoie avant la prise en charge avec les informations sur le véhicule. Aucun accueil avec pancarte nominative n'est inclus.

Attente incluse (réservations dans l'application ou sur le site). Le temps d'attente gratuit compris dans le prix est de :

- **60 minutes pour une prise en charge à l'aéroport**, à compter de l'heure réelle d'atterrissage du vol indiqué lors de la réservation ;
- **15 minutes pour les autres prises en charge**, à compter de l'heure de prise en charge réservée.

Aucune attente supplémentaire n'est facturée sans l'accord préalable du Client.

Le Passager se présente à l'heure convenue et reste joignable dans la mesure du possible. En cas de retard du

chauffeur, Chauffeu informe le Client et recherche une solution. Une estimation de temps de trajet n'est pas une garantie absolue de durée, mais ne permet pas d'écarter la responsabilité d'un retard imputable au service.

Pour une correspondance, le Client signale l'heure limite utile afin qu'une prise en charge adaptée puisse être convenue. Aucun horaire d'arrivée contractuellement garanti n'est modifié sans accord.

Article 13 - Vols et trains

Le Client communique les références utiles lorsque le transfert est lié à un vol ou un train. Le suivi n'est inclus que s'il est expressément annoncé. Les règles d'ajustement, le point de départ de l'attente et les éventuels suppléments figurent dans l'offre avant paiement.

Dans l'application et sur le site, **le numéro du vol est obligatoire pour toute prise en charge dans un aéroport**, à l'aller comme, pour un aller-retour dont le retour part d'un aéroport, au retour : les prix ne sont pas proposés et la réservation ne peut pas être faite sans un numéro de vol au format valide (par exemple AF1234). Pour les autres prises en charge, le Client peut indiquer un numéro de vol ou de train. Pour une arrivée en avion, l'attente incluse court à compter de l'heure réelle d'atterrissage, dans les conditions de l'article 12. Lorsqu'un numéro de vol est indiqué, l'application ou le site peut afficher les horaires de ce vol fournis par un service de données aériennes ; ces horaires sont indicatifs et peuvent être indisponibles, incomplets ou modifiés par la compagnie aérienne.

Un retard ou une annulation du vol ou du train n'implique pas une attente illimitée. Chauffeu examine les adaptations possibles et les soumet au Client si elles modifient les conditions convenues. Les droits impératifs restent applicables ; aucun supplément non annoncé n'est imposé.

Article 14 - Sécurité, enfants et besoins particuliers

Les Passagers respectent les consignes légitimes de sécurité, les ceintures et les règles locales. Les objets interdits et comportements menaçants, violents ou dangereux sont prohibés. Un refus de transport doit reposer sur un motif objectif, légal et proportionné ; ses conséquences financières ne sont pas automatiquement une confiscation du prix.

Les besoins de siège enfant, d'accessibilité ou d'équipement adapté sont signalés avant confirmation. La capacité d'accueil est vérifiée et confirmée, sans discrimination illicite. Un mineur non accompagné ne peut être transporté que dans des conditions expressément acceptées et légalement permises. Les chiens guides et d'assistance sont acceptés dans toutes les catégories de véhicule. **Les autres animaux voyagent dans la catégorie « Animaux »**, choisie avant le paiement (option « Voyage avec un animal » de l'application et du site, qui sélectionne cette catégorie) ; le Client indique dans les notes le type et la taille de l'animal. Dans l'application, si un rehausseur est demandé avec un animal, il est fourni dans le véhicule de la catégorie « Animaux ». Sur le site, un rehausseur et un animal ne peuvent pas être réservés ensemble ; le Client qui voyage avec un animal peut apporter son propre rehausseur, adapté et homologué, et l'indiquer dans les notes.

Rehausseur. Dans l'application et sur le site, **un rehausseur par réservation** peut être demandé dans les options ; il est fourni avec la catégorie de véhicule « Rehausseur », alors sélectionnée automatiquement, et le trajet est facturé au prix de cette catégorie, affiché avant le paiement. Le Client indique l'âge et le poids de l'enfant dans les notes. Les sièges pour bébé et les sièges enfant à harnais ne sont pas fournis ; le Client peut apporter un siège adapté et homologué. Pour tout autre besoin, notamment plusieurs rehausseurs, le Client écrit à contact@chauffeu.com avant le trajet ; ce besoin n'est garanti qu'après confirmation.

Article 15 - Bagages et effets personnels

Le Client déclare les bagages volumineux, atypiques ou nécessitant un équipement. La capacité prévue au contrat doit permettre leur transport en sécurité. Le Passager est invité à vérifier ses effets en fin de trajet et à signaler rapidement tout oubli.

Toute recherche ou restitution d'objet est coordonnée avec le Transporteur ; un coût de restitution n'est engagé qu'après information et accord. La responsabilité en cas de perte, de vol ou de dommage reste déterminée par la loi, sans exclusion générale des bagages.

Article 16 - Responsabilité

Lorsque l'article **L.3142-3 du Code des transports** s'applique, Chauffeu est **responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat de transport** à l'égard du Client, y compris pour les obligations exécutées par ses partenaires. Le Client n'est pas tenu de se retourner exclusivement contre le chauffeur.

Les seules causes d'exonération sont celles admises par le droit applicable et dont les conditions sont prouvées : fait imputable au Client, fait imprévisible et insurmontable d'un tiers extérieur à la prestation, ou force majeure. Le Transporteur chargé de la course n'est pas assimilé, du seul fait de son indépendance, à un tiers extérieur au service.

Pour les trajets internationaux, les règles impératives et régimes de responsabilité applicables au contrat demeurent réservés. Aucun plafond général égal au prix de la course, ni aucune exclusion générale des dommages corporels, n'est institué par les présentes CGV. Les limites de tout contrat d'assurance, notamment celui du Transporteur, ne limitent pas, par elles-mêmes, les droits du Client.

Article 17 - Force majeure

La force majeure est appréciée selon l'article 1218 du Code civil et les règles impératives applicables. Un embouteillage, une panne, la météo ou l'indisponibilité d'un partenaire ne sont pas automatiquement des cas de force majeure.

La partie empêchée informe l'autre dès que possible. Les conséquences d'un empêchement temporaire ou définitif et la restitution des sommes correspondant aux prestations non exécutées sont appréciées conformément à la loi.

Article 18 - Réclamations

Le Client peut contacter **contact@chauffeu.com**, le **07 44 93 11 76**, utiliser le formulaire « Nous écrire » de l'application ou, lorsque le site propose cette fonction, celui de sa page Contact (https://chauffeu.com/contact), ou écrire à **NEXANTO - Chauffeu, SZANTO Dominik EI, 142 rue du Faubourg Saint-Antoine, 75012 Paris, France**.

La référence de réservation, les faits et les justificatifs utiles facilitent le traitement. Chauffeu apporte une réponse dans un délai raisonnable. Aucun bref délai contractuel de réclamation ne prive le Client de ses délais de recours légaux. En vue d'une médiation, une réclamation écrite préalable est nécessaire.

Article 19 - Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite restée sans solution satisfaisante, le Client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur désigné, selon ses conditions de recevabilité :

CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, France. Téléphone : 01 89 47 00 14. Site : https://www.cm2c.net. Dépôt d'une demande : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php.

La saisine intervient au plus tard dans l'année suivant la réclamation écrite initiale. Le litige doit relever du champ de compétence de CM2C et ne pas avoir été examiné ou être en cours d'examen par un tribunal ou un autre médiateur. Les autres conditions de l'article L.612-2 du Code de la consommation s'appliquent.

La médiation est facultative ; le Client conserve ses voies de recours. Il reste libre de se faire assister à ses frais. Cette procédure de consommation ne vise pas les litiges entre professionnels.

Article 20 - Données personnelles

Les informations utiles à la réservation, au paiement et au trajet sont traitées selon la Politique de confidentialité, accessible dans l'application et sur le site, notamment lorsqu'un tiers réserve pour un Passager ou qu'un Transporteur se situe dans un autre pays. Contact pour les droits : contact@chauffeu.com.

L'acceptation des CGV ne vaut ni consentement à la prospection ni acceptation de cookies non nécessaires. Ces choix restent distincts.

Article 21 - Application, site et propriété intellectuelle

L'usage de l'application et du site et les droits sur leurs contenus sont détaillés dans les CGU et les Mentions légales. Ces textes ne réduisent pas les engagements contractuels pris pour une réservation. Le Client peut conserver les documents relatifs à sa commande pour son usage et l'exercice de ses droits.

Article 22 - Version applicable et preuve

La version acceptée lors de la conclusion de la réservation reste applicable à celle-ci. Toute mise à jour ultérieure est prospective, sauf accord des parties ou règle impérative. Chaque version des CGV est identifiée par un numéro, par exemple 2026-10-13-app12, enregistré avec la réservation. Les justificatifs électroniques sont conservés dans les conditions légales ; leur valeur probante peut être discutée selon les règles ordinaires de preuve.

Article 23 - Droit applicable et litiges

Le droit français est choisi, sous réserve des règles de conflit de lois et des dispositions impératives applicables, notamment aux transports internationaux et aux consommateurs. Cette clause ne garantit pas l'application exclusive du droit français à chaque opération à l'étranger.

Une recherche amiable peut être engagée sans priver les parties de leurs recours. Les juridictions compétentes sont déterminées par les règles applicables ; aucune compétence exclusive des tribunaux de Paris n'est imposée au consommateur.

Article 24 - Acceptation et remise des documents

Le Client reçoit ou peut consulter les CGV avant toute commande engageante et accepte expressément les conditions de sa réservation. Une copie conservable des CGV, du prix, du trajet, des horaires et des frais éventuels est jointe ou intégrée à sa confirmation sur support durable. Dans l'application, les CGV sont accessibles avant le paiement et à tout moment dans l'Aide ; sur le site, elles sont accessibles avant le paiement, en bas de chaque page et, lorsqu'il est proposé, dans le centre d'aide de la page Contact. Elles peuvent être téléchargées au format PDF.

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.

Les CGU, la Politique de confidentialité, la Politique de cookies, les Mentions légales et le Règlement Chauffeu Points restent accessibles séparément. Leur simple consultation ne vaut pas acceptation de prestations supplémentaires.