CHAUFFEU

Politique de confidentialité

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

1 - Responsable et contact

SZANTO Dominik, entrepreneur individuel (EI), nom commercial NEXANTO, exploite le service Chauffeu, son application iOS et son site https://chauffeu.com et détermine les finalités et moyens des traitements décrits ici. SIRET : 130 807 183 00012. Adresse : 142 rue du Faubourg Saint-Antoine, 75012 Paris, France.

Pour toute question ou demande relative aux données : **contact@chauffeu.com**, avec l'objet "Données personnelles", ou courrier à cette adresse. Ce contact n'est pas présenté comme un délégué à la protection des données formellement désigné.

Cette politique concerne les utilisateurs de l'application et des pages servies par son serveur, visiteurs du site https://chauffeu.com, y compris sans compte, titulaires d'un compte, demandeurs de devis, clients, y compris ceux qui réservent sur le site sans compte, passagers et contacts de clients professionnels de Chauffeu. Elle est distincte de l'information relative aux autres activités de NEXANTO et des traitements propres des Transporteurs ou prestataires de paiement.

2 - Données et origine

Selon l'interaction, les informations traitées sont : nom et prénom, email, téléphone, adresse de facturation, entreprise et contact professionnel (dont, pour une réservation pour une entreprise sur le site, sa dénomination, son numéro SIREN, SIRET ou d'immatriculation, son numéro de TVA et une référence de bon de commande), détails du devis, réservation, trajets, horaires, lieux, nombre de passagers et bagages, références de vol ou de train utiles, notes et commentaires laissés après une course, échanges et réclamations.

Les données de transaction comprennent le montant, l'état du paiement, sa référence (pour un paiement PayPal, les identifiants de la commande et de la capture PayPal ; pour un paiement avec Stripe, les identifiants de la session de paiement, du paiement et des remboursements Stripe et, le cas échéant, le portefeuille utilisé, Apple Pay ou Google Pay), les remboursements et justificatifs. Les données techniques nécessaires peuvent comprendre l'adresse IP, les journaux de sécurité et les choix de cookies.

Les données de compte comprennent l'email, le prénom, le nom, le téléphone, la langue, la devise d'affichage, le fuseau horaire, le mot de passe enregistré uniquement sous forme d'empreinte, l'identifiant Sign in with Apple le cas échéant, le numéro de membre, le solde et le niveau Chauffeu Points, le choix relatif à la newsletter ainsi que l'activation ou non des alertes de baisse de prix et la date de son dernier changement. **Le numéro de téléphone est obligatoire** pour créer et utiliser un compte : il permet au chauffeur de vous envoyer un SMS ou de vous appeler au sujet de votre trajet ; il peut être modifié mais pas supprimé et, avec Sign in with Apple, qui ne le fournit pas, il vous est demandé juste après la connexion. Le serveur enregistre aussi une empreinte, calculée avec une clé secrète, de chaque adresse email confirmée pour le compte, y compris une adresse remplacée depuis : elle sert uniquement à retrouver vos messages lors de la suppression du compte et est effacée une fois ceux-ci anonymisés. Pour sécuriser les sessions, le serveur enregistre pour chaque appareil connecté son modèle (par exemple "iPhone16,2", jamais le nom donné à l'appareil), la version de l'application, un identifiant d'installation et la clé publique de l'appareil ; les adresses IP ne sont conservées que sous forme d'empreinte ; pour une session ouverte sur le site, l'appareil est le navigateur utilisé et sa clé est conservée par le serveur du site (section 2 ter). Il enregistre aussi, pour un appareil dont les notifications sont autorisées, le jeton de notification attribué par Apple et, si vous activez la connexion avec Face ID ou Touch ID, la clé publique de connexion de cet appareil (section 2 bis).

Adresse de facturation. Une adresse de facturation complète est demandée avant chaque paiement : prénom, nom, 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. Sur le site, une réservation pour une entreprise comprend en outre la dénomination de l'entreprise, obligatoire, son numéro SIREN ou SIRET, obligatoire pour une adresse de facturation en France, ou son numéro d'immatriculation dans un autre pays, facultatif, et, si vous les indiquez, son numéro

de TVA et une référence de bon de commande. L'adresse est enregistrée avec la réservation pour établir la facture. Dans l'application, elle est en outre conservée sur votre appareil pour vos prochaines réservations. Sur le site, lorsqu'il propose cette fonction, vous pouvez enregistrer jusqu'à 10 adresses de facturation dans votre compte, depuis votre profil ou en demandant, lors d'une réservation, l'enregistrement de l'adresse utilisée : elle est alors enregistrée au moment où vous validez la commande, même si le paiement n'aboutit pas, sauf si elle figure déjà parmi vos adresses ou si 10 adresses sont déjà enregistrées. La plus récente vous est proposée par défaut ; vous pouvez modifier ou supprimer chaque adresse depuis votre profil. Sans cet enregistrement, l'adresse est demandée à chaque réservation sur le site. Lors d'une réservation sans compte, l'adresse dont vous demandez l'enregistrement n'est ajoutée à un compte que si vous créez ce compte ou y ajoutez vous-même la réservation dans les 90 jours (section 2 ter).

Les données proviennent directement de la personne, du client qui réserve pour elle, de son employeur ou organisateur autorisé, du Transporteur qui renseigne l'exécution du trajet, d'Apple lorsque la personne utilise Sign in with Apple ou autorise les notifications (jeton de notification) et des prestataires de paiement (SumUp, PayPal, Stripe) pour le statut des transactions. Les traceurs et leurs données sont détaillés dans la Politique de cookies.

Les champs indispensables sont distingués des informations facultatives. Sans les éléments nécessaires au devis, au contact ou au trajet, la demande peut ne pas pouvoir être traitée. Il n'est pas demandé de communiquer systématiquement un passeport, une date de naissance complète ou une information sans rapport avec la prestation.

2 bis - Application Chauffeu : autorisations et données sur votre appareil

L'application fonctionne sur iPhone et iPad et, lorsque l'App Store la propose, sur les Mac équipés d'une puce Apple ; « l'appareil » désigne ci-dessous celui que vous utilisez.

Localisation. Uniquement lorsque vous choisissez d'utiliser votre position actuelle et l'autorisez sur votre appareil, et uniquement lorsque l'application est ouverte : la position sert à remplir l'adresse de prise en charge et à l'afficher sur la carte. Elle n'est ni suivie en arrière-plan ni conservée par nos serveurs ; seule l'adresse que vous choisissez pour une réservation est enregistrée avec celle-ci.

Recherche d'adresses et itinéraires. La recherche d'adresses, la carte et le calcul de la distance du trajet utilisent les services de cartographie d'Apple (MapKit), qui reçoivent les termes recherchés et les lieux concernés ; il en va de même lorsque l'application recherche les lieux d'une demande de prix préparée avec le concierge IA (section 3 bis).

Calendrier. Accès en écriture seule, demandé uniquement lorsque vous ajoutez une course à votre calendrier : l'application crée l'événement et ne lit pas votre calendrier.

Rappels. Avec votre autorisation, demandée lorsqu'un premier rappel doit être programmé ou plus tôt si vous la demandez dans Compte > Notifications (juste avant, un écran vous indique que les notifications comprennent les rappels de course, les rappels de paiement et les alertes de baisse de prix), l'application programme sur votre appareil un rappel 24 heures et un rappel 1 heure avant chaque prise en charge ; ils sont supprimés lorsque la course est annulée. Ces rappels sont créés par l'appareil lui-même, sans passer par nos serveurs.

Notifications envoyées par le serveur. Lorsque vous êtes connecté et que les notifications sont autorisées, l'application transmet au serveur le jeton de notification attribué par Apple à votre appareil. Le serveur s'en sert, par le service de notifications d'Apple (Apple Push Notification service), pour vous envoyer :

- un **rappel de paiement**, en même temps que l'email de rappel, lorsque le paiement d'une réservation commencée n'a pas abouti : il indique la référence de la réservation et l'heure jusqu'à laquelle le paiement peut être finalisé ; c'est un message de service ;
- des **alertes de baisse de prix**, activées lorsque vous autorisez les notifications après cet écran et arrêtées avec « Arrêter les alertes de prix » sur n'importe quelle alerte : lorsque vous choisissez une voiture pendant une période de forte demande, le serveur enregistre le trajet consulté (lieux, date et heure, passagers, valises et animal éventuel), la voiture et le prix affiché, et recalcule ce prix toutes les 5 minutes jusqu'à minuit, heure locale du lieu de prise en charge. Si ce prix baisse d'au moins 3 % et d'au moins 1 €, il vous envoie au plus une alerte par jour, jamais entre 21 h et 8 h (heure locale du lieu de prise en charge), avec un montant en euros entiers juste au-dessus du nouveau prix et le nom du lieu de destination, sans numéro de rue. Un seul suivi est actif à la fois : un nouveau suivi remplace le précédent. Le suivi s'arrête aussi plus tôt dès que vous commencez une réservation, arrêtez les alertes ou recevez l'alerte du jour. Une alerte ne réserve aucun prix : le

prix applicable est celui qui est affiché lorsque vous réservez.

Le jeton est effacé du serveur lorsque vous vous déconnectez, retirez l'appareil ou supprimez votre compte, et lorsqu'Apple indique qu'il n'est plus valide. Vous pouvez arrêter les alertes de baisse de prix à tout moment avec « Arrêter les alertes de prix » sur n'importe quelle alerte, et retirer l'autorisation de notifications dans les Réglages de l'appareil.

Connexion avec Face ID ou Touch ID (facultative). Si vous l'activez, l'appareil crée dans sa Secure Enclave une clé de connexion qui ne peut être utilisée qu'après la reconnaissance de votre visage ou de votre empreinte. Cette reconnaissance est effectuée par l'appareil : vos données biométriques ne le quittent jamais, et ni NEXANTO ni le serveur de l'application ne les reçoivent. Le serveur enregistre seulement, pour cet appareil (désigné par son identifiant d'installation), la clé publique correspondante, son type, le modèle de l'appareil, les dates d'activation, de dernière utilisation et de révocation et le motif de la révocation ; chaque connexion utilise un code à usage unique, valable 5 minutes, signé avec cette clé. La clé est révoquée lorsque vous désactivez la fonction, retirez l'appareil, réinitialisez votre mot de passe, changez d'adresse email, vous déconnectez de tous vos appareils ou demandez la suppression de votre compte ; une clé révoquée est effacée 30 jours après, et les clés sont supprimées avec le compte. Le mot de passe et Sign in with Apple restent disponibles.

Stockage sur l'appareil. Les jetons de session et la clé de l'appareil sont conservés dans le trousseau de l'appareil (Keychain) ; la clé privée de l'appareil et, si vous l'activez, la clé de connexion avec Face ID ou Touch ID sont créées dans la Secure Enclave lorsque l'appareil le permet et ne quittent pas l'appareil. L'application garde aussi sur l'appareil une copie de votre profil, de vos réservations, de vos adresses récentes, de vos trajets récents (lieux de prise en charge et de destination des trajets dont vous avez demandé le prix, dix au plus), de vos adresses de facturation, de vos préférences d'affichage, des rappels programmés, de vos conversations avec le concierge et de votre accord au concierge IA (version du texte accepté et date), pour fonctionner rapidement et hors connexion. Les adresses et trajets récents ne sont conservés que sur l'appareil.

Aucun suivi publicitaire. L'application ne contient aucun outil publicitaire, aucun outil de mesure d'audience ni aucun traceur tiers ; elle n'utilise pas l'identifiant publicitaire de l'appareil et ne pratique aucun suivi au sens de la fonction « Transparence du suivi des apps » d'Apple. Si vous l'avez accepté dans les réglages de l'appareil, Apple peut transmettre au développeur des rapports de plantage et d'utilisation anonymisés.

2 ter - Site chauffeu.com : fonctionnement et données

Le site https://chauffeu.com est exploité par NEXANTO. Son serveur, hébergé comme celui de l'application (section 5), s'adresse au serveur de l'application pour les prix, les comptes, les réservations, les paiements, le concierge IA et les messages : les données saisies sur le site sont traitées par le serveur de l'application comme celles saisies dans l'application, selon la présente politique. Les fonctions décrites ci-dessous s'appliquent lorsque le site les propose.

Adresse IP. Sur chauffeu.com, notre serveur web transmet votre adresse IP au serveur de Chauffeu avec chaque demande, uniquement afin que s'appliquent les mêmes limites contre les abus que dans l'application ; le serveur de Chauffeu ne la conserve que sous forme d'empreinte calculée avec une clé secrète, jamais en clair.

Connexion et session. Les prix peuvent être consultés et une réservation peut être faite sans compte ; vous pouvez aussi vous connecter à votre compte Chauffeu, ou en créer un. Le serveur du site conserve, sous forme chiffrée, vos jetons de session et une clé propre à votre navigateur, qui ne reçoit qu'un cookie contenant un identifiant aléatoire, valable 13 mois au plus après sa dernière utilisation (Politique de cookies, section 1 ter) ; ces éléments sont supprimés à la déconnexion ou à l'expiration de la session. Lorsqu'un email de confirmation de votre adresse email ou de réinitialisation de votre mot de passe fait suite à une démarche faite sur le site (création du compte, changement d'adresse email, nouvel envoi du lien de confirmation ou mot de passe oublié), son lien ouvre la page correspondante du site : comme pour le lien de réservation décrit ci-dessous, le site retire aussitôt le jeton de la barre d'adresse et le remplace par un cookie valable 30 minutes au plus (Politique de cookies, section 1 ter) ; l'adresse complète du lien, jeton compris, est toutefois inscrite une fois dans le journal d'accès du serveur web du site, conservé comme ses autres journaux techniques (section 8).

Formulaire de réservation. Les données du trajet saisies dans le formulaire de réservation (lieux, date, heure, passagers, bagages et options) sont conservées par le serveur du site pendant 48 heures au plus, pour reprendre la demande en cours, ainsi que dans le stockage de votre navigateur (Politique de cookies, section 1 ter). Pendant la même durée, le serveur du site conserve aussi, sous forme chiffrée, les autres informations saisies aux étapes

suivantes du formulaire : le véhicule choisi, les coordonnées du passager que vous indiquez (prénom, nom, adresse email et numéro de téléphone), les numéros de vol ou de train et les notes pour le chauffeur, le choix de l'option Journey protection, l'adresse de facturation (y compris, pour une entreprise, sa dénomination, son numéro SIREN, SIRET ou d'immatriculation, son numéro de TVA et la référence de bon de commande), le code promotionnel et le moyen de paiement choisi.

Paiement en cours. Pendant le paiement, le serveur du site conserve la tentative de paiement en cours (référence de la demande, statut, demande de réservation transmise et adresse de la page de paiement, conservées sous forme chiffrée jusqu'à la fin de la tentative, et, pour une réservation sans compte, les jetons d'accès à la réservation, sous forme chiffrée) pendant 49 heures au plus, afin de vous ramener à votre réservation après la page de paiement ; ces jetons ne sont jamais transmis à votre navigateur.

Réservation sans compte. Lorsque vous réservez sans compte, le prénom, le nom, l'adresse email et le numéro de téléphone que vous indiquez pour la réservation sont enregistrés par le serveur de l'application avec la réservation et les autres données de la commande (section 2). Ils servent à confirmer la réservation, à vous envoyer ses emails (confirmation, reçu, annulation, remboursement, informations sur la course), à permettre au chauffeur de vous joindre et à établir la facture. Tant que le paiement n'a pas abouti, aucun email ne vous est envoyé, et aucun rappel ni avis d'échec de paiement n'est envoyé pour une réservation sans compte. Les limites contre les abus s'appliquent aussi par adresse email, et par adresse IP à partir de l'empreinte décrite ci-dessus. Une réservation sans compte ne bénéficie ni de la remise de niveau ni, tant qu'elle n'est pas ajoutée à un compte, des Chauffeu Points.

Lien de réservation. Après le paiement, l'email de confirmation et les emails suivants de la réservation contiennent un lien de réservation personnel, valable jusqu'à 30 jours après la fin du dernier trajet, qui ouvre la réservation sur le site. Le serveur de l'application n'enregistre ce lien que sous forme d'empreinte et, pour pouvoir vous le renvoyer, sous forme chiffrée. Lorsque vous l'ouvrez, le site retire aussitôt le jeton d'accès de la barre d'adresse et le remplace par un cookie valable 30 minutes au plus (Politique de cookies, section 1 ter) ; le jeton n'est transmis à aucun autre site. L'adresse complète du lien, jeton compris, est toutefois inscrite une fois dans le journal d'accès du serveur web du site, conservé comme ses autres journaux techniques (section 8). Pendant la réservation et dans les 24 heures qui suivent, le site accède aussi à la réservation avec un jeton d'accès temporaire, conservé chiffré par le serveur du site. Toute personne qui détient le lien peut consulter la réservation : ne le transmettez qu'aux personnes de votre choix.

Ajouter une réservation à un compte. Une réservation faite sans compte peut être ajoutée à un compte qui utilise la même adresse email : depuis la page de confirmation, avec un jeton valable 24 heures et utilisable une seule fois, qui reste sur le serveur du site ; depuis la page de la réservation ; ou avec l'email décrit ci-dessous. Lors de cet ajout, le serveur de l'application rattache au compte la réservation, ses demandes d'annulation en cours, l'utilisation éventuelle d'un code promotionnel et les emails en attente, et crédite les Chauffeu Points ; lorsque l'ajout est fait depuis la page de confirmation, il complète aussi le prénom, le nom et le téléphone du compte avec ceux de la réservation, s'ils n'y figurent pas encore ; si vous aviez demandé l'enregistrement de l'adresse de facturation et que l'ajout intervient dans les 90 jours suivant la réservation, il l'ajoute au compte. Lorsque l'adresse email d'un compte est confirmée (lien de vérification, réinitialisation du mot de passe ou Sign in with Apple), dans l'application ou sur le site, les réservations faites sans compte avec cette adresse sont ajoutées automatiquement à ce compte, sans y ajouter d'adresse de facturation ; elles apparaissent alors dans le compte, y compris dans l'application. Une réservation ne peut pas être ajoutée à un compte qui utilise une autre adresse email. Après l'ajout, le lien de réservation permet encore de consulter la réservation jusqu'à son expiration.

Email d'invitation à créer votre compte. Environ 15 minutes après la confirmation d'une réservation faite sans compte, si elle n'a été ni entièrement annulée ni encore ajoutée à un compte et qu'aucun lien de ce type encore valable n'a déjà été envoyé à votre adresse, le serveur de l'application vous envoie un seul email qui vous invite à créer votre compte Chauffeu, ou à vous y connecter si un compte utilise déjà votre adresse, pour y ajouter la réservation. Son lien, valable 7 jours et utilisable une seule fois, n'est enregistré que sous forme d'empreinte (et, le temps de l'envoi, sous forme chiffrée) ; il peut être demandé de nouveau depuis la page de la réservation, trois fois par jour au plus. Ouvert sur le site, il est remplacé par un cookie valable 30 minutes au plus et inscrit une fois dans le journal d'accès du serveur web du site, comme le lien de réservation. Son utilisation confirme votre adresse email. Cet email est un message lié à votre réservation, et non une prospection commerciale : il n'est envoyé qu'une fois et ne vous inscrit à aucune newsletter ; vous pouvez simplement l'ignorer.

Provenance des réservations. Le serveur de l'application enregistre, pour chaque réservation faite sur le site,

qu'elle provient du site ; les emails d'une telle réservation contiennent des liens vers les pages correspondantes du site, lorsqu'elles existent, plutôt que vers l'application.

Trajets récents. Si vous l'acceptez sur le bandeau du site, la page d'accueil garde dans votre navigateur les 10 derniers trajets que vous avez commencés (noms des lieux, date et heure, sans donnée de compte ni prix), pendant 30 jours au plus, pour vous permettre de les reprendre ; cette liste n'est pas envoyée à notre serveur, sauf le trajet que vous reprenez dans le formulaire de réservation, et elle est effacée à la déconnexion du site (Politique de cookies, section 1 ter).

Recherche d'adresses et cartes (Google Maps Platform). Lorsque vous saisissez une adresse dans le formulaire de réservation, le site utilise Google Maps Platform : le formulaire charge dans votre navigateur l'API Maps JavaScript de Google, de sorte que Google reçoit votre adresse IP, l'adresse de la page et les lieux que vous saisissez ; le serveur du site transmet aussi à Google les lieux que vous recherchez et choisissez, pour les suggestions d'adresses, le détail des lieux, l'itinéraire et le fuseau horaire, sans votre nom ni votre email. Les lieux d'une demande de prix préparée avec le concierge IA du site sont recherchés de la même manière (section 3 bis). L'API Maps JavaScript n'est chargée dans votre navigateur qu'après votre accord, donné sur le bandeau du site (Politique de cookies, section 3) ; sans cet accord, le formulaire de réservation reste utilisable sans la carte de Google, et la recherche d'adresses passe uniquement par le serveur du site.

Aucun suivi publicitaire. Le site ne charge aucun outil publicitaire, aucun outil de mesure d'audience ni aucun pixel de réseau social ; ses cookies et stockages sont décrits dans la Politique de cookies. Les emails liés à votre compte et à vos réservations sont envoyés par le serveur de l'application, comme pour une réservation dans l'application, et non par le site.

3 - Finalités et bases juridiques

Finalité	Données principalement utilisées	Fondement
Répondre à une demande et préparer un devis	Coordonnées, message et trajet souhaité	Mesures précontractuelles demandées par la personne ; intérêt légitime à traiter les demandes d'un représentant.
Calculer le prix d'un trajet, y compris le supplément de distance et les prix en période de forte demande	Lieux et distance du trajet, date et heure de la prise en charge et du calcul du prix, fuseau horaire du lieu de prise en charge, passagers, valises et catégorie de véhicule	Mesures précontractuelles demandées par la personne, article 6.1.b.
Gérer la commande, le paiement et le trajet du Client	Identité, contact (dont le téléphone, transmis au Transporteur), adresse de facturation, réservation et transaction	Exécution du contrat, article 6.1.b du RGPD.
Donner accès à une réservation faite sur le site sans compte, lui envoyer ses emails et l'ajouter au compte qui utilise la même adresse email	Prénom, nom, email et téléphone indiqués pour la réservation, référence, liens d'accès (sous forme d'empreinte), compte qui utilise la même adresse email	Exécution du contrat, article 6.1.b ; ajout automatique au compte dont l'adresse email est confirmée : intérêt légitime à regrouper vos réservations dans votre compte, article 6.1.f.
Vous inviter une fois par email à créer votre compte après une réservation sans compte	Email, prénom, langue, référence de la réservation, existence d'un compte qui utilise cette adresse	Intérêt légitime à vous permettre de suivre votre réservation dans un compte et d'y recevoir vos Chauffeu Points, article 6.1.f ; un seul email, sans prospection.
Enregistrer vos adresses de facturation dans votre compte, si vous le demandez	Adresses de facturation, y compris les informations d'entreprise indiquées	Exécution du service de compte demandé, article 6.1.b.
Établir la facture d'une réservation pour une entreprise	Dénomination, numéro SIREN, SIRET ou d'immatriculation, numéro de TVA et référence de bon de commande indiqués	Exécution du contrat, article 6.1.b ; obligations légales de facturation, article 6.1.c, lorsqu'elles imposent ces mentions.

Finalité	Données principalement utilisées	Fondement
Organiser le transport d'un Passager pour lequel un tiers a réservé ; gérer un contact d'entreprise	Nom, contact utile, trajet et instructions nécessaires	Intérêt légitime à exécuter la prestation demandée et assurer sa coordination, article 6.1.f, après prise en compte des droits de la personne.
Tenir la comptabilité et conserver les justificatifs obligatoires	Factures, dont l'adresse de facturation, et preuves nécessaires	Obligations légales, article 6.1.c.
Sécuriser le service, prévenir la fraude et gérer un litige	Traces pertinentes, échanges, preuves de paiement ou d'exécution, appareils et navigateurs connectés, empreintes d'adresses IP, y compris celle de l'adresse IP transmise par le serveur du site, empreintes des liens d'accès aux réservations faites sans compte	Intérêt légitime à la sécurité et à la défense des droits ; obligations légales lorsqu'elles s'appliquent.
Gérer votre compte dans l'application et sur le site, y compris Sign in with Apple	Identifiants, contact (dont le téléphone, obligatoire), préférences d'affichage (langue, devise), appareils connectés	Exécution du service de compte demandé, article 6.1.b.
Vous connecter avec Face ID ou Touch ID, si vous l'activez	Clé publique de connexion et son type, identifiant d'installation et modèle de l'appareil, dates d'activation, de dernière utilisation et de révocation, motif de la révocation	Exécution du service de compte demandé, article 6.1.b.
Vous envoyer un rappel de paiement par notification	Jeton de notification de l'appareil, référence de la réservation, heure jusqu'à laquelle le prix est réservé, langue	Exécution du contrat ou mesures précontractuelles demandées, article 6.1.b.
Vous envoyer des alertes de baisse de prix, une fois les notifications autorisées après l'écran qui indique qu'elles les comprennent	Activation ou non et date du changement, trajet consulté (lieux, date et heure, passagers, valises, animal éventuel), voiture choisie et prix affiché, fuseau horaire du lieu de prise en charge, jeton de notification	Consentement, article 6.1.a (donné en autorisant les notifications après cet écran) ; retrait possible à tout moment avec « Arrêter les alertes de prix » sur n'importe quelle alerte ou dans les Réglages de l'appareil.
Gérer le programme Chauffeu Points, ses remises de niveau et les codes promotionnels	Numéro de membre, trajets effectués, points crédités, niveau, code utilisé et réductions appliquées	Exécution du règlement du programme et de la commande, article 6.1.b.
Retrouver les horaires d'un vol indiqué pour une prise en charge à l'aéroport	Numéro et date du vol	Exécution du contrat ou mesures précontractuelles demandées, article 6.1.b.
Rechercher des adresses, afficher la carte et calculer l'itinéraire sur le site (Google Maps Platform)	Termes recherchés et lieux choisis ; dans le navigateur, adresse IP et adresse de la page reçues par Google	Mesures précontractuelles demandées par la personne, article 6.1.b ; chargement de l'API Maps JavaScript dans le navigateur : consentement, article 6.1.a, recueilli par le bandeau du site.

Finalité	Données principalement utilisées	Fondement
Répondre avec le concierge IA, dans l'application ou sur le site, et préparer une demande de prix	Messages, langue de l'application ou du site, prénom, solde et niveau Chauffeu Points et résumé de vos réservations (dont le nombre de passagers et de valises), sans adresse précise ; sur le site sans compte, seulement les messages et la langue du site ; pour une demande de prix, les lieux, la date, l'heure, les nombres de passagers et de valises et, le cas échéant, le numéro de vol que vous écrivez	Consentement donné une fois dans l'application ou sur le site avant la première utilisation, article 6.1.a, et demandé de nouveau lorsque la liste des données transmises change ; retrait possible à tout moment.
Suivre la qualité du service à partir des notes de course	Note, thèmes choisis, commentaire facultatif et référence de la réservation	Intérêt légitime à contrôler et améliorer la qualité des prestations, article 6.1.f.
Envoyer la newsletter « Travel news & offers » par email, le lundi et le vendredi	Email, prénom, langue, fuseau horaire, choix d'inscription	Consentement préalable distinct ; retrait possible à tout moment.
Utiliser des traceurs soumis à consentement	Application : sans objet, aucun traceur facultatif. Site : chargement de l'API Maps JavaScript de Google dans le formulaire de réservation, enregistrement de la liste des trajets récents de la page d'accueil et mémorisation de votre choix	Consentement, article 6.1.a, recueilli par le bandeau du site ; retrait possible à tout moment avec le lien « Gérer mes cookies » ; aucune acceptation déduite de la navigation.

Une réservation ne vaut pas inscription publicitaire. Un message relatif au rendez-vous, au paiement ou à une annulation, y compris le rappel de paiement envoyé par notification, n'est pas une inscription à des offres commerciales. Les alertes de baisse de prix ne sont envoyées qu'après que vous avez autorisé les notifications à la suite d'un écran indiquant qu'elles les comprennent ; elles ne sont jamais activées par avance. Les données nécessaires à la prestation ne sont pas soumises artificiellement à un consentement global.

Newsletter. La newsletter « Travel news & offers » n'est envoyée qu'aux personnes qui l'ont choisie : la case correspondante n'est jamais cochée par avance, à la création du compte comme dans les réglages de l'application ou, lorsqu'il propose cette fonction, du compte sur le site. Elle est envoyée le lundi et le vendredi vers 8 h, heure locale. Chaque email contient un lien de désinscription ; le choix peut aussi être modifié à tout moment dans l'application ou, lorsqu'il propose cette fonction, dans votre compte sur le site. Le texte de chaque numéro est rédigé par langue avec l'aide d'OpenAI, sans transmettre de donnée personnelle des abonnés.

3 bis - Concierge IA, demandes de prix, formulaire « Nous écrire », notes de course et données de vol

Concierge IA. Le concierge est un assistant automatisé. Dans l'application, il se trouve dans l'Aide et il est accessible après connexion à votre compte ; sur le site, lorsqu'il est proposé, il est accessible avec ou sans compte. Avant la première utilisation, et de nouveau lorsque cette liste change, l'application ou le site vous indique dans une fenêtre que vos messages sont traités par OpenAI et quelles données sont transmises ; le concierge ne fonctionne qu'après votre accord. Dans l'application, votre accord est enregistré sur votre appareil, pour votre compte ; sur le site, il est enregistré dans votre navigateur et, lorsque vous êtes connecté, par le serveur du site avec votre compte. L'application ou le site l'indique au serveur de l'application avec chaque message : sans cet accord, le serveur refuse la demande et ne transmet rien à OpenAI. Vous pouvez retirer cet accord à tout moment dans l'application (Compte > Concierge IA) ou sur le site, depuis le concierge, sans conséquence sur vos réservations ; le formulaire « Nous écrire » reste disponible.

Lorsque vous écrivez au concierge, le serveur de l'application transmet à OpenAI vos messages de la conversation, la langue de l'application ou du site, votre prénom, votre solde et votre niveau Chauffeu Points, un résumé d'au plus six de vos réservations établi par le serveur à partir de votre compte (les réservations à venir d'abord, puis les plus récentes : référence, statut, date et heure, ville, aéroport ou gare de prise en charge et de

destination, **sans adresse précise**, catégorie de véhicule, nombre de passagers, nombre de valises et politique d'annulation) et des extraits d'articles de l'Aide. Ces données servent à rédiger la réponse, à reconnaître la nature de votre demande (par exemple une demande d'annulation) et à estimer l'urgence et le ton de votre dernier message (par exemple un agacement), afin de vous proposer, si besoin, d'écrire à l'équipe ; ces estimations ne sont pas enregistrées par le serveur. Votre email, votre téléphone et vos données de paiement ne sont pas transmis. Le serveur demande à OpenAI de ne pas enregistrer les échanges pour une réutilisation ultérieure ; selon les conditions d'OpenAI applicables à son API, les données ne servent pas à entraîner ses modèles et peuvent être conservées pendant une durée limitée pour détecter les abus. Le serveur ne conserve pas le contenu des conversations, à l'exception du message par lequel vous demandez une annulation (voir ci-dessous) ; elles restent enregistrées sur votre appareil ou, sur le site, dans votre navigateur. Le concierge ne peut lui-même ni réserver, ni modifier, ni annuler une course, et ses réponses peuvent être inexactes. Lorsque vous lui demandez une annulation ou qu'une intervention de l'équipe est nécessaire, il transmet votre demande à l'équipe, notamment au moyen du formulaire « Nous écrire » prérempli, avec la référence de la réservation concernée ; la demande est alors traitée et conservée comme un message de ce formulaire. Le message par lequel vous demandez une annulation est conservé avec la demande d'annulation, dont l'heure de réception est retenue pour apprécier les délais d'annulation (article 9.1 des CGV) ; son texte est supprimé lorsque vous supprimez votre compte et, au plus tard, 12 mois après le traitement de la demande. Ne communiquez au concierge ni données bancaires, ni mot de passe, ni information de santé.

Concierge sur le site, sans compte. Lorsque vous utilisez le concierge du site sans être connecté, le serveur de l'application transmet à OpenAI seulement vos messages de la conversation, la langue du site et des extraits d'articles de l'Aide : aucune donnée de compte (ni nom, ni réservation, ni Chauffeu Points, ni adresse, email, téléphone ou données de paiement). Ces données servent aux mêmes fins que ci-dessus. Le concierge ne peut alors transmettre aucune demande d'annulation : il vous invite à vous connecter ou à utiliser le formulaire « Nous écrire » de la page Contact ou, pour une réservation faite sans compte, les moyens prévus à l'article 9.1 des CGV. Le nombre de messages est limité par adresse IP, à partir de l'empreinte de l'adresse IP transmise par le serveur du site (section 2 ter) ; le serveur de l'application ne conserve pas le contenu de ces conversations.

Préparer une demande de prix. Lorsque vous indiquez au concierge un nouveau trajet que vous souhaitez réserver, le serveur transmet en outre à OpenAI, dans un second appel, vos derniers messages de la conversation (huit au plus), la date et l'heure actuelles et le fuseau horaire de votre compte ou, sur le site sans compte, celui de votre navigateur, sans vos réservations, votre nom ni votre email, afin d'en extraire les détails du trajet : lieux de prise en charge et de destination, date, heure, nombres de passagers et de valises et, pour une prise en charge dans un aéroport, numéro de vol. Les lieux, dates, heures et nombres de passagers et de valises que vous écrivez sont donc transmis à OpenAI ; le concierge vous demande un hôtel, un aéroport, une gare ou une rue et une ville, jamais un numéro de rue, mais si vous écrivez une adresse, elle est transmise avec vos messages. Lorsque les détails sont complets, l'application recherche ces lieux avec les services de cartographie d'Apple (MapKit), sur votre appareil, et ouvre le calculateur de prix déjà rempli ; sur le site, ces lieux sont recherchés avec Google Maps Platform (section 2 ter) et le formulaire de réservation s'ouvre déjà rempli. Vous vérifiez tout, puis réservez et payez vous-même. Rien n'est réservé tant que vous n'avez pas vérifié et payé la réservation. Le serveur ne conserve pas ces détails ; ils restent dans la conversation enregistrée sur votre appareil ou, sur le site, dans votre navigateur.

Formulaire « Nous écrire ». Les messages envoyés avec le formulaire « Nous écrire » (nom, email, sujet, référence de réservation facultative, message et, si vous le choisissez, la version de l'application, la version d'iOS et la langue) sont transmis à l'équipe par email et enregistrés pour le suivi de la demande. Ils ne sont transmis à aucun service d'intelligence artificielle : l'équipe les lit et les traite elle-même. Ce formulaire n'exige aucun accord au concierge IA. Sur le site, le formulaire « Nous écrire » de la page Contact transmet votre nom, votre email, le sujet, la référence de réservation facultative, votre message et la langue de la page, sans aucune information technique sur votre appareil ; ces messages sont traités et conservés de la même manière.

Lorsque vous supprimez votre compte, les messages envoyés avec ce formulaire après connexion à votre compte, ou avec une adresse email confirmée pour ce compte (par l'utilisation d'un lien de confirmation ou de réinitialisation du mot de passe envoyé à cette adresse, ou par Sign in with Apple), sont anonymisés sur notre serveur : votre nom, votre adresse email, votre message et les informations sur l'application sont supprimés ; seuls restent la référence, la date, le sujet, la référence de réservation et la langue du message, ainsi que, le cas échéant, le sujet suggéré et la priorité enregistrés avec lui, pendant au plus 12 mois après sa réception. Les copies déjà reçues par email dans la messagerie de l'équipe sont supprimées sur demande adressée à contact@chauffeu.com.

Notes de course. Après une course, vous pouvez la noter (étoiles, thèmes proposés et commentaire facultatif). La note et le commentaire sont enregistrés avec la réservation. Ils sont **privés** : seuls les membres habilités de l'équipe les consultent, dans l'outil d'administration du service ; ils ne sont ni transmis aux chauffeurs ou aux Transporteurs, ni publiés.

Données de vol. Lorsque vous indiquez un numéro de vol, le serveur de l'application demande les horaires de ce vol au service de données aériennes AeroDataBox, accessible par la plateforme RapidAPI. Seuls le numéro et la date du vol sont transmis, sans votre nom, vos coordonnées ni aucune autre donnée de la réservation. La réponse est conservée temporairement par le serveur et réutilisée pour toutes les réservations portant sur ce même vol.

4 - Réservation pour autrui et besoins particuliers

Lorsqu'un tiers réserve, il doit transmettre cette politique au Passager. Chauffeu demeure responsable de fournir l'information requise, notamment lors du premier contact, au plus tard lors de la première communication des données à un destinataire et, sauf exception légale, dans le mois de leur obtention. Le Passager peut contacter directement Chauffeu pour exercer ses droits.

Pour un siège enfant, seules les caractéristiques utiles à sa sécurité sont demandées. Pour un besoin d'assistance ou d'accessibilité, une description fonctionnelle minimale est privilégiée : il n'est pas demandé de diagnostic médical. Si une information de santé est indispensable, elle fait l'objet d'une information spécifique et d'un fondement valable au titre de l'article 9 du RGPD, notamment un consentement explicite lorsqu'approprié, distinct de la réservation.

Ces informations particulières ne sont communiquées qu'aux personnes qui en ont besoin pour organiser la prestation. Elles sont supprimées lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, sous réserve d'une conservation minimale justifiée pour un litige ou une obligation légale.

5 - Qui peut recevoir les données ?

L'accès est limité aux personnes habilitées à gérer les demandes, réservations, paiements et réclamations. Le Transporteur chargé du trajet reçoit les informations nécessaires : identité et contact utiles, dont le numéro de téléphone qui permet au chauffeur de joindre le Passager, lieux, horaires, numéro de vol et instructions pertinentes. Pour la catégorie « Prestataire tiers », ce Transporteur est une entreprise de VTC partenaire sélectionnée par Chauffeu (CGV, article 3), qui reçoit les mêmes informations. Il ne reçoit pas, du seul fait de la course, l'ensemble du dossier client, les coordonnées bancaires complètes ni les notes et commentaires de course.

Les prestataires techniques d'hébergement, de réservation, de messagerie et de maintenance peuvent traiter les données pour le compte de NEXANTO, avec des engagements adaptés. Les prestataires de paiement interviennent selon leurs propres obligations et leur rôle juridique. Les Transporteurs peuvent agir comme responsables autonomes pour leurs obligations d'exploitation et de transport ; ils ne sont pas tous qualifiés automatiquement de sous-traitants RGPD.

Les comptables, conseils, assureurs, médiateurs ou autorités ne reçoivent des données que si leur intervention le justifie ou si la loi le prévoit. Les données ne sont pas commercialisées à des tiers au titre de cette politique.

Prestataires et flux techniques de l'application et du site (relevés dans le code, les décisions de l'exploitant et les documents publiés par les prestataires, mis à jour le 30 octobre 2026 puis, pour la réservation sans compte, les adresses de facturation et Stripe, le 2 novembre 2026) :

Fonction	Entité, pays et politique du prestataire	Données, lieux d'accès et garanties

Fonction	Entité, pays et politique du prestataire	Données, lieux d'accès et garanties
Hébergement et sauvegardes	Hostinger International Ltd, 61 Lordou Vironos Street, 6023 Larnaca, Chypre, sous-traitant pour l'hébergement du serveur privé virtuel de l'application et du site https://chauffeu.com et ses sauvegardes, ainsi que de la boîte email de l'équipe (contact@chauffeu.com) ; site : https://www.hostinger.com ; contrat de traitement : https://www.hostinger.com/legal/dpa. Copie externe des sauvegardes : Scaleway SAS, 8 rue de la Ville-l'Évêque, 75008 Paris, France, sous-traitant pour le stockage ; contrat de traitement : https://www.scaleway.com/en/contracts/.	Serveur de l'application et serveur du site, exploités par NEXANTO sur ce serveur privé virtuel : comptes, réservations, paiements, Chauffeu Points, notes de course, messages et factures et, pour le site, sessions chiffrées, données du formulaire de réservation (48 heures au plus), tentatives de paiement en cours (49 heures au plus) et journaux techniques ; données stockées dans un centre de données situé en France (Union européenne) ; un accès éventuel de l'hébergeur depuis un pays situé hors de l'EEE est encadré par les clauses contractuelles types de son contrat de traitement. La boîte email de l'équipe, qui reçoit les messages du formulaire « Nous écrire », les demandes d'annulation et les emails que vous nous adressez, est également hébergée par Hostinger ; tout stockage ou accès hors de l'EEE est encadré par les mêmes clauses. Sauvegardes chiffrées, dont une copie externe que le serveur chiffre avant de l'envoyer à Scaleway, qui la stocke dans la région de Paris (France) : Scaleway ne détient pas la clé de déchiffrement et ne peut donc pas lire cette copie (section 8).
Outil de devis/réservation, compte ou formulaire	Serveur de l'application, application iOS Chauffeu et site https://chauffeu.com, exploités par NEXANTO ; aucun outil tiers de réservation.	Comptes, devis, réservations, formulaire de contact ; hébergés comme indiqué ci-dessus.
Réalisation du trajet	Transporteurs partenaires : professionnels indépendants et, pour la catégorie « Prestataire tiers », une entreprise de VTC partenaire sélectionnée par Chauffeu ; responsables autonomes de leurs obligations d'exploitation et de transport.	Nom et téléphone du Passager, lieux, date et heure, numéro de vol, nombre de passagers et de bagages et instructions utiles ; transferts hors EEE selon la section 7.

Fonction	Entité, pays et politique du prestataire	Données, lieux d'accès et garanties
Paiement	SumUp Limited, Block 8, Harcourt Centre, Charlotte Way, Dublin 2, D02 A9N9, Irlande, établissement de monnaie électronique agréé par la Banque centrale d'Irlande (référence C195030), responsable de ses propres traitements de paiement ; politique : https://www.sumup.com/fr-fr/protection-des-donnees/ ; contact : dpo@sumup.com. Apple Pay (Apple) lorsque vous le choisissez, selon ses propres conditions. PayPal lorsque vous le choisissez : PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, établissement de crédit agréé au Luxembourg, responsable de ses propres traitements pour les comptes PayPal de l'EEE (pour un compte PayPal ouvert dans un autre pays, l'entité PayPal indiquée dans les conditions de ce compte) ; politique : https://www.paypal.com/fr/legalhub/privacy-full. Stripe lorsque vous le choisissez sur le site : Stripe Payments Europe, Limited, prestataire de services de paiement, entité de Stripe qui contracte avec les entreprises établies en France ; selon l'accord de traitement des données de Stripe, elle traite les données de paiement pour le compte de NEXANTO afin de fournir le service de paiement, et les traite en tant que responsable de ses propres traitements, notamment pour la prévention de la fraude et le respect de ses obligations légales et réglementaires ; politique : https://stripe.com/privacy.	Données de carte saisies directement dans le module de paiement de SumUp, affiché sur la page de paiement ; NEXANTO reçoit la référence, le montant, la devise, le statut du paiement et des remboursements, jamais le numéro complet de la carte. Pour PayPal, vous vous connectez à votre compte sur les pages de PayPal ; NEXANTO transmet à PayPal le montant, la référence de la réservation et un identifiant de paiement, sans votre nom ni votre email, et reçoit les identifiants de la commande et de la capture PayPal, le montant, la devise, le statut du paiement et des remboursements, jamais vos identifiants ni les autres données de votre compte PayPal. Pour Stripe, vous saisissez les données de votre carte, ou utilisez Apple Pay ou Google Pay, directement sur la page de paiement de Stripe ; NEXANTO transmet à Stripe le montant, la devise, la référence de la réservation, des identifiants techniques du paiement, la langue de la page et l'adresse email indiquée pour la réservation, qui préremplit cette page et aide à prévenir la fraude, et reçoit les identifiants de la session de paiement, du paiement et des remboursements Stripe, le montant, la devise, le statut du paiement, des remboursements et d'une éventuelle contestation et, le cas échéant, le portefeuille utilisé (Apple Pay ou Google Pay), jamais le numéro complet de la carte.
Email, SMS et service client	Plus Five Five, Inc. (Resend), 2261 Market Street #5039, San Francisco, CA 94114, États-Unis, sous-traitant pour l'envoi des emails ; contrat de traitement : https://resend.com/legal/dpa. SMS : envoyé par le Transporteur chargé de la course.	Email, nom, contenu des emails de service, du formulaire de contact et de la newsletter ; les emails partent d'Irlande, mais Resend conserve leur contenu et leurs journaux d'envoi aux États-Unis pendant 30 jours, puis au plus 7 jours de plus dans ses sauvegardes. Transferts hors EEE encadrés selon la section 7.
Intelligence artificielle	OpenAI Ireland Ltd, 1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117-126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Irlande, sous-traitant pour le concierge IA de l'application et du site, y compris sans compte sur le site et pour la préparation des demandes de prix (utilisé seulement après votre accord), et pour la rédaction de la newsletter, sans donnée personnelle des abonnés ; les messages du formulaire « Nous écrire » ne lui sont pas transmis ; contrat de traitement : https://openai.com/policies/data-processing-addendum/.	Données décrites à la section 3 bis ; traitement possible hors de l'EEE, notamment aux États-Unis, par les sociétés du groupe OpenAI et leurs sous-traitants (liste et pays : https://openai.com/policies/sub-processor-list/), encadré selon la section 7 ; OpenAI conserve les journaux de contrôle des abus 30 jours au plus, sauf obligation légale ou nécessité de prévenir un abus ; selon les conditions d'OpenAI applicables à son API, les données ne servent pas à entraîner ses modèles.
Données de vol	AeroDataBox, service de données aériennes enregistré en Colombie-Britannique (Canada), appartenant à TIMBER BYTES LLP, accessible par la plateforme d'API RapidAPI de Nokia of America Corporation (Rapid), 600 Mountain Avenue, Murray Hill, NJ 07974, États-Unis ; fournisseurs des horaires de vol ; politiques : https://rapidapi.com/privacy/ et https://aerodatabox.com/privacy.	Numéro et date du vol uniquement, sans nom, coordonnées ni autre donnée de la réservation ; appels effectués par le serveur de l'application seulement, par la passerelle de RapidAPI (hébergée chez Amazon Web Services), qui transmet la demande à AeroDataBox.

Fonction	Entité, pays et politique du prestataire	Données, lieux d'accès et garanties
Connexion, cartes et notifications	Apple (Apple Distribution International Ltd., Irlande, pour l'EEE) ; politique : https://www.apple.com/legal/privacy/.	Sign in with Apple : identifiant Apple, email ou adresse relais, nom si vous le partagez. Cartes (MapKit) : recherches d'adresses et calcul d'itinéraire, y compris pour les lieux d'une demande de prix préparée avec le concierge. Notifications (Apple Push Notification service) : jeton de notification de l'appareil et contenu de la notification (référence de la réservation et heure jusqu'à laquelle le paiement peut être finalisé, ou montant et nom du lieu de destination d'une alerte de baisse de prix), transmis par le serveur à Apple, qui les achemine vers l'appareil. Les rappels de course sont programmés sur l'appareil et ne passent pas par ce service.
Recherche d'adresses et cartes sur le site	Google (Google Maps Platform), selon les conditions de Google Maps Platform du compte de NEXANTO, responsable de ses propres traitements ; politique : https://policies.google.com/privacy.	Sur le site seulement : l'API Maps JavaScript chargée dans votre navigateur par le formulaire de réservation reçoit votre adresse IP, l'adresse de la page et les lieux saisis ; le serveur du site transmet les lieux recherchés et choisis, pour les suggestions d'adresses, le détail des lieux, l'itinéraire et le fuseau horaire, sans votre nom ni votre email ; traitement possible hors de l'EEE selon la section 7.
Audience ou autres services facultatifs	Aucun (vérifié dans le code de l'application et du site, et par un relevé du site dans un navigateur le 30 octobre 2026).	Aucun traceur, aucune mesure d'audience, aucun outil publicitaire ; voir la Politique de cookies.

Hostinger, Scaleway, Resend et OpenAI agissent comme sous-traitants de NEXANTO, sur ses instructions, dans le cadre du contrat de traitement qui fait partie de leurs conditions de service, acceptées à l'ouverture du compte. Ces contrats leur imposent de ne traiter les données que sur instruction de NEXANTO, d'en assurer la confidentialité et la sécurité et d'imposer les mêmes obligations à leurs propres sous-traitants : ils assurent ainsi une protection des données au moins équivalente à celle décrite dans cette politique. RapidAPI et AeroDataBox ne reçoivent que le numéro et la date d'un vol, qui ne permettent pas, à eux seuls, de vous identifier : ils ne traitent pas vos données personnelles pour le compte de NEXANTO. SumUp, PayPal et Apple agissent comme responsables de leurs propres traitements, eux-mêmes soumis au RGPD ; Stripe intervient selon le rôle indiqué dans le tableau précédent. Pour Google Maps Platform, utilisé par le site, Google agit également comme responsable de ses propres traitements, selon ses conditions de protection des données.

6 - Paiements et sécurité

Le parcours de paiement dirige la saisie des données bancaires vers le prestataire de paiement identifié ci-dessus : dans l'application, la page de paiement intégrant le module de paiement de SumUp s'ouvre dans une session de navigation sécurisée et privée de Safari, qui ne partage ni cookies ni historique avec Safari ; pour un paiement PayPal, les pages de PayPal s'ouvrent dans cette même session privée. Sur le site, la page de paiement et, le cas échéant, les pages de PayPal s'ouvrent dans votre navigateur habituel, et non dans une session privée ; lorsque vous choisissez Stripe, la page de paiement de Chauffeu vous dirige, dans ce même navigateur, vers la page de paiement de Stripe, sur laquelle vous saisissez les données de votre carte ou utilisez Apple Pay ou Google Pay, puis vous ramène sur le site. Chauffeu conserve les références de transaction nécessaires, et non le cryptogramme de carte, les données de carte saisies chez Stripe ni les identifiants PayPal. Le numéro complet d'une carte ne doit pas être envoyé par email ou dans un formulaire libre.

NEXANTO met en oeuvre des mesures adaptées aux risques : limitation des accès, protection des comptes, mises à jour, sécurisation des échanges et gestion des sauvegardes et incidents. En particulier, les échanges avec le serveur sont chiffrés (HTTPS), les mots de passe et jetons de session ne sont enregistrés que sous forme d'empreinte, les sessions sont liées à la clé de l'appareil ou, sur le site, à une clé propre au navigateur, conservée chiffrée par le serveur du site, la connexion avec Face ID ou Touch ID utilise un code à usage unique signé avec une clé qui ne quitte pas l'appareil, les liens d'accès aux réservations faites sans compte ne sont enregistrés par le

serveur de l'application que sous forme d'empreinte et, lorsqu'ils doivent pouvoir être renvoyés, sous forme chiffrée, les adresses IP ne sont conservées que sous forme d'empreinte, les journaux d'accès du serveur de l'application ne contiennent ni jeton, ni cookie, ni adresse IP complète (le journal d'accès du serveur web du site peut contenir une fois l'adresse d'un lien ouvert depuis un email, section 2 ter), et les sauvegardes réalisées par le service sont chiffrées, à l'exception de la copie de la base de données prise sur le serveur juste avant une mise à jour et des sauvegardes et instantanés du disque réalisés par l'hébergeur, qui ne sont pas chiffrés avec la clé de NEXANTO et sont protégés par l'accès au compte d'hébergement (section 8). Aucun système ne peut garantir l'absence absolue d'incident. Les notifications aux autorités et personnes concernées sont réalisées lorsque la réglementation l'exige.

7 - Prestations européennes et transferts de données

Un trajet dans un autre pays implique la communication des seules données utiles au Transporteur concerné. Un pays européen peut être situé **hors de l'Espace économique européen (EEE)** : la zone commerciale "Europe" n'est donc pas une garantie d'hébergement ou de traitement dans l'EEE. Parmi les pays desservis, la Moldavie, le Royaume-Uni, la Suisse et l'Ukraine sont situés hors de l'EEE. Le serveur de l'application et le site sont hébergés en France.

Lorsqu'un destinataire ou un accès distant est hors de l'EEE, le transfert doit reposer sur un mécanisme valable : décision d'adéquation applicable, ou garanties appropriées telles que des clauses contractuelles types accompagnées des évaluations et mesures nécessaires. Les dérogations ne sont utilisées que lorsque leurs conditions propres sont réunies, et non comme solution automatique à des transferts réguliers.

Certains prestataires peuvent traiter des données hors de l'EEE, notamment aux États-Unis. Les garanties retenues sont les suivantes :

- **Resend** (Plus Five Five, Inc., États-Unis) : clauses contractuelles types de la Commission européenne, intégrées à son contrat de traitement ; Resend est en outre certifié au titre du cadre de protection des données UE–États-Unis (Data Privacy Framework).
- **OpenAI** : le contrat est conclu avec OpenAI Ireland Ltd, établie dans l'EEE ; ses transferts vers les sociétés du groupe OpenAI et ses sous-traitants hors de l'EEE reposent, selon son contrat de traitement, sur des clauses contractuelles types ou sur une décision d'adéquation.
- **PayPal** : PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. est établie dans l'EEE (Luxembourg) et responsable de ses propres traitements ; ses éventuels transferts hors de l'EEE sont décrits dans sa déclaration de confidentialité.
- **Stripe** (sur le site) : les éventuels transferts de données hors de l'EEE par Stripe, notamment aux États-Unis, reposent sur les garanties décrites dans sa politique de confidentialité et ses conditions de protection des données.
- **Apple** (Sign in with Apple, cartes et notifications) : Apple agit selon ses propres conditions ; ses services, dont le service de notifications d'Apple, peuvent traiter des données hors de l'EEE, notamment aux États-Unis, selon les garanties décrites dans sa politique de confidentialité.
- **Google** (Google Maps Platform, sur le site) : Google agit selon ses propres conditions ; ses services peuvent traiter des données hors de l'EEE, notamment aux États-Unis, selon les garanties prévues par ses conditions de protection des données et décrites dans sa politique de confidentialité.
- **RapidAPI** (Nokia of America Corporation, États-Unis) et **AeroDataBox** (Canada) : seuls le numéro et la date d'un vol leur sont transmis, sans donnée permettant de vous identifier.
- **Hostinger** et **Scaleway** : serveur de l'application, site et sauvegardes stockés dans l'Union européenne ; tout transfert hors de l'EEE, y compris pour la boîte email de l'équipe hébergée par Hostinger, est encadré par les clauses contractuelles types prévues par leur contrat de traitement.
- **Transporteurs** chargés d'un trajet hors de l'EEE : au Royaume-Uni et en Suisse, décisions d'adéquation de la Commission européenne ; en Moldavie et en Ukraine, il n'existe pas de décision d'adéquation : seules les données nécessaires au trajet demandé sont communiquées au Transporteur local, ce transfert étant nécessaire à l'exécution du contrat de transport (article 49.1.b du RGPD) ou, lorsqu'un tiers a réservé pour le Passager, à l'exécution d'un contrat conclu dans son intérêt (article 49.1.c du RGPD).

Les pays, destinataires et garanties des flux effectifs sont renseignés dans le tableau précédent et précisés pour le trajet lorsque nécessaire. Une copie ou une description des garanties peut être demandée à contact@chauffeu.com , sous réserve des occultations légitimes. L'acceptation des CGV ne remplace pas une garantie de transfert.

8 - Durées de conservation

Les données sont utilisées pendant la durée utile au service, puis supprimées, anonymisées irréversiblement ou archivées avec un accès restreint. Les données de trajet ne sont pas toutes conservées indifféremment pendant la durée comptable.

Catégorie	Durée ou critère retenu
Demande de contact ou devis sans commande	Jusqu'à la clôture, puis au maximum 12 mois après le dernier échange, sauf nécessité probatoire particulière.
Devis et paiements non aboutis	Devis non utilisé : 1 jour. Réservation non payée et tentative de paiement non aboutie, y compris une commande PayPal ou une session de paiement Stripe non payée et une réservation sans compte non payée avec ses coordonnées : 90 jours. Sur le site, données du formulaire de réservation conservées par le serveur du site : 48 heures au plus ; tentative de paiement en cours conservée par le serveur du site : 49 heures au plus.
Réservation et preuve d'exécution	Pendant la gestion du trajet, puis archivage des seuls éléments utiles à la preuve, en principe 5 ans après son exécution ou sa fin, sous réserve des prescriptions particulières. Les demandes d'annulation sont conservées avec la réservation ; leur texte et l'empreinte de l'adresse de l'expéditeur sont supprimés 12 mois après le traitement de la demande. Pour une réservation faite sans compte, les coordonnées indiquées pour la réservation sont conservées avec elle pendant la même durée ; leur effacement peut être demandé (section 9), les données nécessaires à la comptabilité et à la preuve étant conservées.
Liens d'une réservation faite sans compte	Jeton d'accès utilisé par le site pendant la réservation : jusqu'à 24 heures après la réservation. Jeton d'ajout à un compte depuis la page de confirmation : 24 heures, une seule utilisation. Lien de réservation : jusqu'à 30 jours après la fin du dernier trajet. Lien de l'email d'invitation à créer votre compte : 7 jours, une seule utilisation. Ces liens sont enregistrés sous forme d'empreinte et supprimés au plus tard 7 jours après leur expiration. Adresse de facturation dont l'enregistrement a été demandé : ajoutée à un compte seulement si la réservation y est ajoutée dans les 90 jours ; elle reste, pour le reste, enregistrée avec la réservation.
Adresses de facturation enregistrées dans le compte (site)	Jusqu'à leur suppression depuis votre profil ou la suppression du compte ; 10 adresses au plus.
Notes et commentaires de course	Enregistrés avec la réservation concernée et conservés pendant la même durée que celle-ci.
Contrat électronique avec un consommateur d'au moins 120 euros	Conservation légale du contrat pendant 10 ans à compter de l'exécution de la prestation, dans les conditions des textes applicables.
Factures et pièces comptables	10 ans à compter de la clôture de l'exercice concerné.

Catégorie	Durée ou critère retenu
Compte client	Jusqu'à la fermeture demandée ou, après information, au terme de 3 ans d'inactivité ; les archives contractuelles nécessaires restent séparées. Si vous demandez la suppression dans l'application alors qu'un trajet payé est à venir, la date de la demande est enregistrée, vous êtes déconnecté de tous vos appareils, votre inscription à la newsletter est supprimée immédiatement et une demande d'annulation est enregistrée pour chaque trajet à venir (CGV, article 9.1) ; le compte est supprimé automatiquement dès qu'aucun trajet payé n'est plus à venir (trajets annulés par l'équipe ou effectués) et que les emails et remboursements liés à ces annulations ont été traités, en général sous 2 jours ouvrés. Pendant ce délai, la connexion au compte est refusée. Les réservations de test ne comptent pas comme trajets payés. À la suppression, le compte est anonymisé sans délai et les adresses de facturation qui y sont enregistrées sont supprimées ; les réservations et factures conservent les seules données nécessaires à la comptabilité et à la preuve. Vos messages envoyés avec le formulaire « Nous écrire » et le texte de vos demandes d'annulation sont anonymisés de la même manière (section 3 bis) ; la demande d'annulation elle-même reste enregistrée avec la réservation, comme preuve.
Emails et notifications en attente d'envoi et copies locales des emails	L'adresse et le contenu d'un email, ainsi que le texte d'une notification, sont effacés du serveur au plus 30 jours après son envoi ou sa dernière tentative d'envoi. Tant que l'envoi par le prestataire d'emails n'est pas activé, les emails sont enregistrés sur le serveur sous forme de copies locales, supprimées au plus 30 jours après leur création. À la suppression du compte, les emails qui vous sont adressés ou qui transmettent vos messages à l'équipe sont effacés, copies locales comprises, et ceux qui sont encore en attente ne sont pas envoyés, à l'exception de l'email qui confirme la suppression ; le texte des notifications est également effacé.
Sessions et appareils connectés	Jusqu'à la déconnexion, la révocation ou l'expiration de la session, puis 30 jours. Jeton de notification : effacé à la déconnexion, au retrait de l'appareil, à la suppression du compte ou lorsqu'Apple indique qu'il n'est plus valide. Clé de connexion avec Face ID ou Touch ID : jusqu'à sa révocation, puis 30 jours ; supprimée avec le compte. Sur le site : jetons de session et clé du navigateur conservés par le serveur du site jusqu'à la déconnexion ou l'expiration de la session ; le cookie de connexion, qui ne contient qu'un identifiant aléatoire, change à chaque connexion et déconnexion et expire 13 mois (395 jours) au plus après sa dernière utilisation, cette durée étant renouvelée au plus une fois par jour. Cookies d'accès à une réservation faite sans compte, au lien de création du mot de passe et aux liens de confirmation de l'adresse email et de réinitialisation du mot de passe : 30 minutes au plus.
Alertes de baisse de prix	Activation ou non et date du changement : avec le compte, jusqu'à sa suppression. Suivi du prix d'une voiture : jusqu'à minuit, heure locale du lieu de prise en charge, ou jusqu'à son arrêt anticipé (section 2 bis), puis supprimé 2 jours après. Journal des notifications envoyées (identifiants, nombre d'appareils et date, sans texte) : 30 jours.
Données enregistrées sur l'appareil ou dans le navigateur	Copie locale du profil, des réservations, des adresses et trajets récents, des adresses de facturation et des conversations du concierge : sur votre appareil, jusqu'à la suppression de l'application ; les conversations du concierge ne sont pas conservées par nos serveurs, à l'exception du message d'une demande d'annulation (section 3 bis). Rappels de course : jusqu'à l'heure du rappel ou l'annulation de la course. Jetons de session : valables jusqu'à la déconnexion ou leur expiration. Sur le site, données conservées dans le stockage du navigateur (trajet en cours, référence de la demande, accord au concierge et conversation) : jusqu'à leur effacement dans le navigateur ou la fin de la session de navigation ; format d'heure choisi dans le formulaire de réservation (12 h ou 24 h) : jusqu'à son effacement dans le navigateur ; trajets récents de la page d'accueil, si vous l'avez accepté : 30 jours au plus, effacés à la déconnexion du site (Politique de cookies, section 1 ter).

Catégorie	Durée ou critère retenu
Offres commerciales, si inscription	Jusqu'au retrait ; au plus tard 3 ans après le dernier contact actif du prospect ou la fin de la relation commerciale pour un client.
Opposition à la prospection	Informations minimales permettant de ne plus solliciter la personne, pendant 3 ans à compter de l'opposition.
Sauvegardes chiffrées	Les données supprimées ou anonymisées subsistent dans les sauvegardes chiffrées déjà réalisées jusqu'à leur remplacement par la rotation des sauvegardes : copies horaires de la base de données conservées 48 heures, sauvegardes complètes quotidiennes 14 jours, hebdomadaires 8 semaines et mensuelles 24 mois, soit au plus 24 mois. La copie externe de ces sauvegardes chiffrées (section 5) est supprimée dans le même délai de 24 mois au plus. La copie de la base de données prise sur le serveur juste avant une mise à jour du service, qui ne quitte pas le serveur, est supprimée au plus tard 30 jours après. Les sauvegardes et instantanés du disque du serveur réalisés par l'hébergeur, qui ne sont pas chiffrés avec la clé de NEXANTO et sont protégés par l'accès au compte d'hébergement, sont conservés dans la même limite de 24 mois. Ces sauvegardes ne sont utilisées que pour restaurer le service. Les factures sont en outre archivées chaque année dans une sauvegarde chiffrée distincte, conservée pendant la durée de conservation des factures.
Journaux de sécurité	Journaux techniques : 6 mois au plus en principe ; le journal du service et les journaux d'accès (sans jeton, cookie ni adresse IP complète) sont conservés 30 jours au plus. Événements de sécurité des comptes (par exemple une connexion refusée, une réinitialisation du mot de passe, un changement d'adresse email ou des sessions révoquées), enregistrés avec des identifiants, des codes et l'empreinte de l'adresse IP : 400 jours. Journal des actions de l'équipe dans l'outil d'administration (date, auteur, action et élément concerné) : 24 mois. Journaux techniques du serveur du site : 6 mois au plus en principe ; le journal d'accès du serveur web du site peut contenir l'adresse complète d'un lien de réservation, de création du mot de passe, de confirmation de l'adresse email ou de réinitialisation du mot de passe ouvert depuis un email (section 2 ter). Notifications de paiement reçues de Stripe (identifiant, type et date de l'événement, sans donnée de carte) : 35 jours. Prolongation limitée et documentée pour un incident, une obligation ou un litige.
Choix de cookies	Application et pages servies par son serveur : sans objet, aucun choix de cookies n'y est demandé ni mémorisé. Site https://chauffeu.com : votre choix sur le bandeau est enregistré dans votre navigateur pendant 6 mois, puis vous est demandé de nouveau ; la preuve du choix (date, version du bandeau et choix exprimé, sans votre identité) est conservée par le serveur du site pendant la même durée (Politique de cookies, section 5).
Réclamation, exercice de droits ou contentieux	Durée du traitement, puis archivage minimal justifié par les délais de recours, l'issue du litige ou les obligations légales.

Une conservation plus longue n'est appliquée que si une obligation ou un besoin juridique particulier le justifie, notamment pour un dommage corporel. Les données sensibles, les traces techniques et les pièces d'identité éventuellement nécessaires ne sont pas automatiquement archivées avec toutes les factures.

9 - Vos droits

Dans les conditions du RGPD, vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement et la limitation de vos données. Vous pouvez vous opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime pour des raisons liées à votre situation. L'opposition à la prospection est possible à tout moment, sans justification.

La portabilité concerne les données fournies, traitées automatiquement sur la base du consentement ou d'un contrat, lorsque les conditions légales sont réunies. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sans remettre en cause les traitements licites antérieurs. Vous pouvez également donner les directives prévues par le

droit français sur le sort de vos données après votre décès.

Dans l'application, vous pouvez modifier votre profil (le numéro de téléphone peut être modifié mais pas supprimé, car il est nécessaire au compte), gérer la newsletter, arrêter les alertes de baisse de prix (avec « Arrêter les alertes de prix » sur n'importe quelle alerte), activer ou désactiver la connexion avec Face ID ou Touch ID, retirer votre accord pour le concierge IA et supprimer votre compte vous-même, à tout moment, après confirmation de votre identité. Sur le site, lorsqu'il propose ces fonctions, vous pouvez modifier votre profil, ajouter, modifier et supprimer vos adresses de facturation enregistrées, gérer la newsletter et retirer votre accord pour le concierge IA ; la suppression du compte se fait dans l'application ou sur demande à contact@chauffeu.com. Vos adresses de facturation enregistrées sont comprises dans les données qui vous sont communiquées en réponse à une demande d'accès ou de portabilité. Si un trajet payé est à venir, l'équipe l'annule selon les CGV (l'heure de la demande de suppression est retenue) et le compte est supprimé dès que c'est fait, en général sous 2 jours ouvrés (section 8) ; vous recevez un email à la demande et un autre lorsque le compte est supprimé. Pendant ce délai, vous ne pouvez plus vous connecter : une demande d'accès à vos données peut alors être adressée à contact@chauffeu.com. Adressez vos autres demandes à **contact@chauffeu.com** ou à l'adresse postale de l'article 1. Une pièce d'identité n'est pas exigée systématiquement : une vérification proportionnée peut être demandée en cas de doute raisonnable. La réponse est apportée en principe sous un mois ; une prolongation de deux mois est possible si elle est justifiée et annoncée dans le premier mois. Toute restriction ou impossibilité est motivée.

Réservation faite sans compte. Pour une réservation faite sur le site sans compte, adressez vos demandes à contact@chauffeu.com en indiquant la référence de la réservation, de préférence depuis l'adresse email indiquée pour celle-ci ; une vérification au moyen des coordonnées enregistrées pour la réservation peut être demandée. Vous pouvez notamment demander l'effacement des coordonnées de la réservation (nom, email et téléphone) et de ses liens d'accès ; tant que le trajet est à venir, ces coordonnées restent nécessaires au chauffeur et aux emails de la réservation, et l'effacement est effectué après le trajet ou son annulation. Les données nécessaires à la comptabilité et à la preuve, dont la facture et l'adresse de facturation avec le nom qui y figure, sont conservées pendant les durées de la section 8.

Vous pouvez saisir la **CNIL**, https://www.cnil.fr, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07, ou une autre autorité de contrôle compétente. Contacter NEXANTO au préalable n'est pas une condition obligatoire de cette réclamation.

10 - Automatisation et évolution

Aucune décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé et produisant des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de façon similaire, au sens de l'article 22 du RGPD, n'est prise. Le concierge IA aide à répondre, à préparer une demande de prix et à transmettre les demandes à l'équipe ; il ne décide ni d'une réservation, ni d'un prix, ni d'une annulation, ni d'un remboursement. Les demandes transmises par le concierge et les demandes d'annulation enregistrées lors de la suppression d'un compte sont traitées par l'équipe. Les messages du formulaire « Nous écrire » ne font l'objet d'aucun tri automatique. Les prix sont calculés selon les mêmes règles tarifaires pour tous (trajet et distance, date et heure de la prise en charge, catégorie de véhicule, options), sans profilage : en période de forte demande, ils peuvent être plus élevés que d'habitude, de la même manière pour tous ; la remise de niveau Chauffeu Points dépend uniquement du nombre de points cumulés, selon le Règlement. Les alertes de baisse de prix, que vous choisissez d'activer, suivent seulement le prix de la voiture que vous avez choisie pour le trajet consulté ; elles ne reposent sur aucun profil et ne modifient aucun prix. L'ajout automatique, à un compte dont l'adresse email est confirmée, des réservations faites sans compte avec cette adresse (section 2 ter) ne modifie ni ces réservations ni leur prix. Les contrôles de sécurité automatiques, comme la limitation du nombre de tentatives ou la vérification d'un paiement, peuvent bloquer temporairement une action ; vous pouvez alors contacter l'équipe, qui réexamine la situation. Aucun outil de profilage ou de géolocalisation permanente n'est utilisé du seul fait de la réservation.

La politique est mise à jour en fonction des traitements effectifs. Les modifications importantes sont signalées avant un nouvel usage lorsqu'une information ou un nouveau consentement est requis. La simple modification de ce texte ne crée pas de nouvelle base légale.