

Mon Chauffeur — CGU Passagers (version 2.0)

Conditions Générales d'Utilisation

Application Mon Chauffeur — Passagers

Version : 2.0 — version applicable

Dernière mise à jour : 14 septembre 2026

Éditeur : Chauffeur Équitable, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 1 000,00 €, dont le siège social est situé 144 route de Draguignan, 06530 Spéracèdes, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grasse sous le numéro 828 651 570 (SIRET du siège : 828 651 570 00016), TVA intracommunautaire FR19828651570 (ci-après « l'Éditeur » ou « Mon Chauffeur »).

Préambule

Mon Chauffeur est une application destinée aux personnes qui souhaitent recourir, de manière régulière et personnalisée, aux services d'un chauffeur de voiture de transport avec chauffeur (VTC) qu'elles connaissent et qu'elles ont choisi : « leur » chauffeur.

À la différence des plateformes de mise en relation classiques, Mon Chauffeur ne fixe pas les prix, n'attribue pas les courses à un chauffeur quelconque et ne propose pas de comparaison entre prestataires. L'Application met à la disposition du Passager les outils nécessaires pour rester en relation avec le ou les chauffeurs qu'il a choisis (jusqu'à trois, selon ses zones d'usage), réserver des Courses, suivre leur exécution et, le cas échéant, régler le prix de la Course.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Passager utilise l'Application Mon Chauffeur et les Services associés fournis par l'Éditeur.

La langue de référence des présentes CGU est le français ; en cas de traduction, seule la version française fait foi.

Identification de l'Éditeur

L'Application Mon Chauffeur est éditée par **Chauffeur Équitable**, telle qu'identifiée en entête.

Directeur de la publication : Jérôme SANZELLE, Directeur général.

Contact : contact@monchauffeur.online

Protection des données : rgpd@monchauffeur.online

Hébergement de l'Application et des données : OVHcloud SAS, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, France. Les données du Passager sont hébergées en France.

Article 1 — Définitions

Dans les présentes CGU, les termes commençant par une majuscule ont la signification suivante :

- « **Application** » : l'application mobile Mon Chauffeur destinée aux Passagers, disponible sur iOS et Android, ainsi que toute interface web destinée aux Passagers.
- « **Chauffeur** » : un chauffeur VTC indépendant, titulaire de la carte professionnelle exigée par la réglementation, qui utilise les outils Mon Chauffeur dans le cadre de son activité et avec lequel le Passager a établi une relation directe.
- « **Compte** » : l'espace personnel du Passager dans l'Application, accessible par identifiants.
- « **Course** » : la prestation de transport de personnes réalisée par un Chauffeur au bénéfice du Passager, à la suite d'une réservation effectuée via l'Application ou directement auprès du Chauffeur.
- « **Données personnelles** » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable au sens du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »).
- « **Éditeur** » : la société Chauffeur Équitable, telle qu'identifiée ci-dessus.
- « **Force majeure** » : tout événement échappant au contrôle raisonnable d'une partie, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil, en ce compris notamment les pannes générales d'opérateurs télécoms, les attaques informatiques massives, les décisions des pouvoirs publics et les épisodes climatiques exceptionnels.
- « **Frais techniques** » : les frais prélevés par l'Éditeur sur les Courses payées via l'Application, dans les conditions de l'article 7, en contrepartie des moyens techniques mis en œuvre pour le traitement de la transaction.
- « **Groupe** » : cercle privé de Chauffeurs constitué à l'initiative d'un Chauffeur fondateur, permettant la mutualisation et le relais de Courses entre membres.
- « **Membre fidèle** » : statut acquis automatiquement par le Passager après cinq (5) Courses réalisées avec un même Chauffeur, traduisant une relation établie dans la durée.
- « **Mon Chauffeur** » : l'ensemble des services numériques édités par Chauffeur Équitable : Application Passager, Application Chauffeur, Back-office Chauffeur et services connexes.

- « **Passager** » : toute personne physique majeure utilisant l'Application pour entrer en relation avec un ou plusieurs Chauffeurs et bénéficier de leurs services.
- « **Patientèle** » : l'ensemble des Membres fidèles d'un Chauffeur et la relation commerciale établie avec eux sur Mon Chauffeur.
- « **Prestataire de paiement** » : Stripe Payments Europe, Limited ou tout autre prestataire agréé en qualité d'établissement de paiement ou d'établissement de monnaie électronique que l'Éditeur viendrait à désigner, qui assure le traitement des paiements effectués via l'Application.
- « **Réseau Mon Chauffeur** » : dispositif optionnel permettant, lorsque le Chauffeur l'a activé, le relais d'une Course vers un confrère Chauffeur Mon Chauffeur en cas d'indisponibilité du Chauffeur et de ses Groupes.
- « **Services** » : l'ensemble des fonctionnalités mises à la disposition du Passager via l'Application, telles que décrites à l'article 4.

Article 2 — Objet et qualité du Passager

2.1 Objet

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de l'Application et des Services par le Passager. Elles encadrent la relation contractuelle entre le Passager et l'Éditeur.

Elles ne régissent en aucun cas la relation contractuelle entre le Passager et le Chauffeur qui exécute matériellement la Course. Cette dernière relève d'un contrat de transport direct, conclu de gré à gré entre le Passager et le Chauffeur, dans les conditions définies à l'article 5.

2.2 Qualité du Passager

Le Passager agit en principe en qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Les dispositions protectrices du droit de la consommation lui sont alors pleinement applicables.

Lorsque le Passager utilise l'Application à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle, il agit en qualité de professionnel. Les stipulations expressément réservées au Passager professionnel, notamment l'article 14.4, lui sont alors seules applicables.

Article 3 — Acceptation et modification des CGU

3.1 Acceptation

La création d'un Compte et l'utilisation de l'Application emportent acceptation pleine et entière des présentes CGU. Le Passager reconnaît avoir pris connaissance des CGU et

déclare les accepter sans réserve, par une case à cocher explicite lors de l'inscription, horodatée par l'Éditeur.

Le Passager déclare être une personne physique majeure, capable juridiquement de souscrire aux présentes.

3.2 Modification

L'Éditeur se réserve le droit de modifier les CGU afin de les adapter aux évolutions de l'Application, de la réglementation ou de ses pratiques. Toute modification substantielle sera notifiée au Passager par message dans l'Application ou par courriel, au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur.

Le Passager qui n'accepte pas les nouvelles conditions peut résilier son Compte sans frais ni justification avant leur entrée en vigueur, dans les conditions de l'article 12. À défaut de résiliation dans ce délai, les nouvelles CGU lui sont opposables pour l'usage postérieur de l'Application.

Article 4 — Description des Services

L'Application met à la disposition du Passager les fonctionnalités suivantes, dont la liste est susceptible d'évoluer dans le temps :

- création et gestion d'un Compte personnel ;
- mise en relation maintenue avec un à trois Chauffeurs choisis par le Passager, dans les conditions définies à l'article 6.3 ;
- réservation de Courses auprès d'un Chauffeur (à l'avance ou en temps réel) ;
- suivi des Courses (localisation, statut, communication avec le Chauffeur) ;
- historique des Courses, conservation des reçus et accès aux informations relatives aux Courses passées ;
- paiement des Courses via le Prestataire de paiement, lorsque cette option est proposée par le Chauffeur ;
- communications avec le ou les Chauffeurs (messages, notifications) ;
- recommandation d'un Chauffeur via un lien personnel partageable.

L'Éditeur ne fournit pas lui-même de prestation de transport. Les Courses sont exécutées exclusivement par des Chauffeurs indépendants, sous leur propre responsabilité professionnelle, dans le respect de la réglementation applicable au transport public particulier de personnes.

4.1 Ce que Mon Chauffeur n'est pas

Le Passager reconnaît expressément que :

- Mon Chauffeur n'est pas une plateforme de mise en relation avec un Chauffeur quelconque ; le Passager utilise l'Application pour rester en relation avec un Chauffeur qu'il a déjà choisi ou rencontré ;
- l'Application ne permet pas de comparer plusieurs Chauffeurs entre eux, ne propose pas d'annuaire de Chauffeurs et ne réalise pas de mise aux enchères de Courses ;
- l'Éditeur ne fixe pas les prix des Courses, qui relèvent exclusivement de la grille tarifaire de chaque Chauffeur.

4.2 Évolution des Services

Les Services évoluent dans le temps. L'Éditeur peut ajouter, modifier, suspendre ou supprimer des fonctionnalités pour des raisons techniques, commerciales ou légales. Toute évolution substantielle défavorable au Passager fait l'objet d'une information préalable au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur, ouvrant la faculté de résiliation prévue à l'article 3.2.

Article 5 — Relation entre le Passager et le Chauffeur

5.1 Nature de la relation

Le contrat de transport est conclu directement entre le Passager et le Chauffeur. L'Éditeur n'est ni partie au contrat de transport, ni employeur du Chauffeur, ni mandataire du Passager pour la conclusion de ce contrat.

Le Chauffeur exerce son activité en tant que professionnel indépendant. Il est seul responsable de l'exécution de la Course, du respect de la réglementation applicable au transport public particulier de personnes, de l'entretien et de la conformité du véhicule, ainsi que de la souscription des assurances obligatoires.

5.2 Prix de la Course

Les prix des Courses sont librement fixés par chaque Chauffeur, dans le respect de la réglementation applicable. Le prix applicable à une Course est celui annoncé au Passager au moment de la réservation, toutes taxes et frais compris.

Aucun supplément ne peut être appliqué après la Course, sauf lorsqu'il résulte d'une modification convenue entre le Passager et le Chauffeur dans les conditions de l'article 8.2 (changement de destination, point d'arrêt supplémentaire, attente prolongée, péages, etc.).

5.3 Litiges relatifs à une Course

En cas de litige relatif à l'exécution d'une Course (retard, comportement, état du véhicule, contestation du prix, objet oublié, etc.), le Passager est invité à le résoudre prioritairement avec le Chauffeur concerné.

L'Éditeur peut, à titre de service et sans que cela emporte substitution aux parties au contrat de transport, intervenir pour faciliter la résolution amiable du litige.

Article 6 — Inscription, Compte et règles d'usage

6.1 Création du Compte

L'inscription est ouverte à toute personne physique majeure résidant en France métropolitaine ou dans un territoire desservi par les Chauffeurs Mon Chauffeur. Lors de l'inscription, le Passager fournit notamment :

- ses prénom et nom ;
- une adresse électronique valide ;
- un numéro de téléphone mobile français ;
- sa zone de résidence principale (information déclarative, sans position GPS exacte) ;
- le cas échéant, sa position GPS au moment de l'inscription, afin de proposer un Chauffeur pertinent.

Le Passager garantit l'exactitude et la mise à jour des informations communiquées. Toute fausse déclaration manifeste peut entraîner la suspension ou la suppression du Compte dans les conditions de l'article 12.3.

6.2 Identifiants et sécurité

Le Passager est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants. En cas de perte, de vol ou d'usage frauduleux suspecté, il en informe l'Éditeur sans délai à l'adresse contact@monchauffeur.online, qui prend les mesures de sécurisation appropriées.

6.3 Multi-chauffeur

Le Passager peut être lié à un (1) à trois (3) Chauffeurs simultanément, à la condition que chaque Chauffeur opère sur une zone géographique distincte correspondant à un usage réel du Passager (résidence principale, résidence secondaire, déplacement professionnel régulier, etc.). L'un de ces Chauffeurs est identifié comme Chauffeur principal.

Cette règle traduit la philosophie de l'Application : retrouver un Chauffeur dans chaque zone où l'on vit, et non comparer plusieurs Chauffeurs au même endroit. L'Application sélectionne automatiquement le Chauffeur pertinent en fonction du lieu de prise en charge demandé.

L'Éditeur peut refuser ou désactiver toute configuration manifestement contraire à cette règle, après information du Passager.

Le Passager peut à tout moment retirer un Chauffeur de la liste de ses Chauffeurs attitrés, sans préavis ni justification ; le Chauffeur concerné en est informé.

6.4 Engagements du Passager

Le Passager s'engage à utiliser l'Application de manière loyale et conforme à sa destination. À ce titre, il s'engage notamment à :

- respecter le Chauffeur, son véhicule et les autres usagers de la route ;
- ne pas annuler de manière abusive ou répétée les Courses réservées ;
- régler le prix des Courses selon les modalités convenues (paiement via l'Application, en espèces ou par tout autre moyen accepté par le Chauffeur) ;
- ne pas utiliser l'Application à des fins illicites, frauduleuses ou contraires à l'ordre public ;
- ne pas chercher à contourner les mécanismes techniques de l'Application (rétro-ingénierie, automatisation non autorisée, extraction massive de données, etc.) ;
- ne pas usurper l'identité d'un tiers ;
- respecter les présentes CGU et la réglementation applicable.

Article 7 — Prix et paiement des Courses

7.1 Modalités de paiement

Le Passager peut régler le prix d'une Course :

- soit directement au Chauffeur (en espèces, par carte bancaire via le terminal de paiement du Chauffeur, ou par tout autre moyen accepté par lui) ;
- soit via l'Application, lorsque le Chauffeur a activé cette option.

7.2 Paiement via l'Application

Lorsque le paiement est effectué via l'Application, il est traité par le Prestataire de paiement. Le Passager autorise le débit du moyen de paiement enregistré, à hauteur du prix de la Course annoncé lors de la réservation.

L'Éditeur n'est pas dépositaire des fonds. Les sommes encaissées par le Prestataire de paiement sont reversées au Chauffeur, déduction faite des Frais techniques mentionnés à l'article 7.3.

7.3 Frais techniques

Le prix annoncé au Passager lors de la réservation est le prix total et définitif de la Course, toutes taxes comprises.

Lorsque la Course est payée via l'Application, des Frais techniques s'appliquent à la transaction. Ils sont prélevés sur le montant reversé au Chauffeur, dans les conditions convenues entre celui-ci et l'Éditeur. **Ils n'augmentent en aucun cas le prix payé par le Passager** et ne donnent lieu à aucune facturation distincte à son égard.

Ces Frais techniques couvrent les moyens nécessaires au fonctionnement de l'Application, et notamment le traitement sécurisé du paiement, la géolocalisation et la cartographie, l'envoi des notifications, l'infrastructure d'hébergement, la maintenance et la sécurité des Services.

Aucun Frais technique ne s'applique aux Courses payées directement au Chauffeur, en espèces ou par son terminal de paiement personnel.

En dehors du prix de la Course, l'Éditeur ne perçoit aucune somme auprès du Passager : l'accès à l'Application et l'usage des Services sont gratuits pour celui-ci.

7.4 Reçus et facturation

Pour chaque Course payée via l'Application, un reçu est mis à la disposition du Passager dans l'historique de son Compte, complété des mentions obligatoires lorsque la réglementation l'exige.

La facture du transport est, le cas échéant, émise par le Chauffeur, seul prestataire du service de transport. L'Éditeur peut, à titre de service, mettre à disposition un modèle de reçu ou faciliter la transmission de la facture par le Chauffeur, sans se substituer à lui au regard de ses obligations fiscales.

Article 8 — Réservation, modification et annulation

8.1 Réservation

Le Passager peut réserver une Course depuis l'Application, par message direct avec le Chauffeur, ou par tout autre canal proposé par celui-ci (téléphone, SMS, messagerie instantanée, assistant mis à disposition par le Chauffeur, etc.). Toute réservation est confirmée par le Chauffeur, qui reste libre d'accepter ou non la Course en fonction de sa disponibilité.

8.2 Modification d'une Course

Le Passager peut demander la modification d'une Course réservée, notamment pour changer l'adresse de prise en charge ou de destination, ajouter un ou plusieurs points d'arrêt, ou décaler l'horaire. La demande s'effectue depuis l'Application ou directement auprès du Chauffeur.

Toute modification est soumise à l'accord du Chauffeur, qui reste libre de l'accepter ou de la refuser en fonction de sa disponibilité, de la faisabilité de l'itinéraire et de la réglementation applicable. En cas de refus, la réservation initiale demeure applicable ; le Passager conserve la faculté de l'annuler dans les conditions de l'article 8.3.

Lorsque la modification a une incidence sur le prix, le prix ajusté, établi selon la grille tarifaire du Chauffeur, est porté à la connaissance du Passager avant confirmation de la modification. Il se substitue alors au prix initialement annoncé. À défaut d'information préalable du Passager, aucun ajustement de prix ne lui est opposable.

Les modifications demandées en cours de Course (nouveau point d'arrêt, changement de destination, attente supplémentaire) sont convenues directement entre le Passager et le Chauffeur et donnent lieu, le cas échéant, à un ajustement du prix selon la même grille tarifaire.

8.3 Annulation par le Passager

Le Passager peut annuler une réservation depuis l'Application. Les conditions d'annulation (délai, frais éventuels) sont définies par le Chauffeur et portées à la connaissance du Passager au moment de la réservation. À défaut d'avoir été portées à sa connaissance avant la réservation, aucune condition d'annulation ne lui est opposable.

8.4 Annulation par le Chauffeur ou indisponibilité

Le Chauffeur peut être amené à refuser ou à annuler une Course en cas d'indisponibilité, d'incident ou de Force majeure. L'Application peut alors proposer au Passager une solution de relais (autre Chauffeur du Groupe du Chauffeur ou du Réseau Mon Chauffeur, selon les options activées par le Chauffeur). Le Passager reste libre d'accepter ou de refuser cette proposition.

Les Services de l'Éditeur ne comportent aucune garantie de disponibilité d'un Chauffeur à un instant donné, la disponibilité relevant de l'organisation propre de chaque Chauffeur indépendant.

8.5 Droit de rétractation

Les contrats de transport de passagers sont exclus, par l'article L221-2 du Code de la consommation, du champ des dispositions relatives au droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance. En outre, conformément à l'article L221-28 du même code, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services fournies à une date ou à une période déterminée.

En conséquence, les Courses réservées ne peuvent faire l'objet d'une rétractation ; elles demeurent modifiables et annulables dans les conditions des articles 8.2 et 8.3.

La création du Compte et l'utilisation de l'Application ne donnent lieu à aucun paiement du Passager à l'Éditeur ; le Passager peut résilier son Compte à tout moment dans les conditions de l'article 12.2.

Article 9 — Statut « Membre fidèle »

Après cinq (5) Courses effectuées avec un même Chauffeur, le Passager acquiert automatiquement le statut de Membre fidèle de ce Chauffeur. Ce statut traduit l'existence d'une relation établie dans la durée, conformément à l'esprit de Mon Chauffeur.

Le statut de Membre fidèle n'emporte aucune obligation d'usage exclusif, aucun engagement de durée et aucun frais. Le Passager peut à tout moment cesser de faire appel à un Chauffeur, sans préavis ni justification.

Le Chauffeur peut, dans des circonstances exceptionnelles et motivées, mettre fin à la relation établie. L'Éditeur peut alors proposer au Passager un autre Chauffeur, que celui-ci reste libre d'accepter ou de refuser.

Article 10 — Transmission de la Patientèle par un Chauffeur

Mon Chauffeur peut, dans certaines circonstances (cessation d'activité, départ à la retraite, changement de zone géographique), accompagner un Chauffeur dans la transmission de sa Patientèle à un autre Chauffeur de la communauté.

S'agissant des Données personnelles du Passager, cette opération ne peut intervenir qu'avec son consentement explicite et préalable. À cette fin :

- un message d'information est adressé au Passager Membre fidèle, expliquant la situation et identifiant le Chauffeur reprenneur ;
- le Passager peut accepter la reprise de la relation par le nouveau Chauffeur, refuser tout transfert (auquel cas ses Données personnelles ne sont pas transmises au reprenneur), ou demander à se voir proposer un autre Chauffeur ;
- à défaut de réponse expresse, aucun transfert de Données personnelles n'est réalisé.

Le consentement donné peut être retiré à tout moment, sans que ce retrait n'affecte la licéité des traitements antérieurs. Le Passager conserve en toute hypothèse les droits prévus à l'article 13.

Article 11 — Propriété intellectuelle

L'Application, sa marque, ses logos, sa charte graphique, ses textes, ses interfaces, ses bases de données et plus généralement tous les éléments qui la composent sont la propriété exclusive de l'Éditeur ou de ses partenaires, et sont protégés par le droit français et international de la propriété intellectuelle.

La marque « Mon Chauffeur » est une marque déposée. Toute reproduction, représentation, modification, adaptation ou utilisation non autorisée est interdite et susceptible de constituer une contrefaçon.

L'utilisation de l'Application confère au Passager une licence personnelle, non exclusive, non cessible et révocable, strictement limitée à l'usage de l'Application conformément à sa destination, pour la durée d'existence du Compte.

Article 12 — Durée, suspension et résiliation

12.1 Durée

Les présentes CGU prennent effet à la date d'acceptation par le Passager et restent en vigueur tant que le Compte n'est pas clôturé.

12.2 Résiliation par le Passager

Le Passager peut résilier son Compte à tout moment, sans préavis ni justification, depuis les paramètres de l'Application ou par demande adressée à contact@monchauffeur.online. La résiliation prend effet à la date de la demande, sous réserve du règlement des Courses déjà exécutées ou en cours.

12.3 Suspension ou résiliation par l'Éditeur

L'Éditeur peut suspendre l'accès au Compte ou résilier les présentes CGU en cas de :

- manquement grave ou répété du Passager à ses obligations ;
- comportement portant atteinte à la sécurité ou à la dignité du Chauffeur, ou aux droits des tiers ;
- fraude ou tentative de fraude, notamment en matière de paiement ;
- fausse déclaration manifeste lors de l'inscription ou en cours d'usage ;
- contournement caractérisé de la règle multi-chauffeur définie à l'article 6.3.

L'Éditeur informe le Passager des faits qui lui sont reprochés et lui permet de présenter ses observations dans un délai raisonnable avant toute mesure définitive, sauf urgence caractérisée ou gravité particulière. La mesure prise est proportionnée à la gravité du manquement constaté.

12.4 Conséquences de la résiliation

La résiliation entraîne la suppression du Compte et la cessation de l'accès aux Services. Les Données personnelles sont traitées dans les conditions de l'article 13 et de la politique de confidentialité. L'historique des Courses peut être conservé pour les durées exigées par la loi, notamment en matière comptable et fiscale.

Les Chauffeurs attitrés du Passager sont informés que celui-ci n'est plus actif sur l'Application.

Article 13 — Données personnelles et confidentialité

13.1 Responsable de traitement

L'Éditeur est responsable des traitements de Données personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'Application (inscription, gestion du Compte, paiement, sécurité, lutte contre la fraude).

Pour les Données personnelles que le Chauffeur traite dans le cadre de la relation commerciale directe qu'il entretient avec le Passager, le Chauffeur agit en qualité de responsable de traitement distinct, le cas échéant en co-responsabilité avec l'Éditeur, dans les conditions précisées par la politique de confidentialité.

13.2 Finalités et bases légales

Les Données personnelles du Passager sont traitées notamment pour les finalités suivantes :

- création et gestion du Compte (exécution du contrat) ;
- mise en relation avec le ou les Chauffeurs choisis (exécution du contrat) ;
- traitement et suivi des Courses, des paiements et des reçus (exécution du contrat, obligation légale) ;
- partage de la position en temps réel du Passager pendant une Course (consentement, activable et révocable à tout moment) ;
- sécurité de l'Application, prévention de la fraude et gestion des litiges (intérêt légitime) ;
- statistiques d'usage agrégées et anonymisées (intérêt légitime) ;
- envoi de communications relationnelles ou de service (exécution du contrat) et, sous réserve du consentement préalable, de communications marketing (consentement).

13.3 Catégories de données traitées

Les principales catégories de données traitées sont : données d'identification (nom, prénom, adresse électronique, téléphone), données de connexion (identifiants, journaux techniques), données de localisation (zones déclaratives et, sous réserve du consentement du Passager, position précise au moment d'une Course), données relatives aux Courses (historique, montants, reçus), données de paiement (gérées par le Prestataire de paiement, l'Éditeur n'ayant pas accès aux numéros complets de cartes bancaires).

13.4 Destinataires

Les Données personnelles sont accessibles, dans la limite de leurs habilitations, aux personnels de l'Éditeur, au Chauffeur concerné par une Course, ainsi qu'aux sous-traitants

techniques de l'Éditeur mentionnés à l'article 16, agissant sur instructions de l'Éditeur et soumis à des obligations de confidentialité.

Les Données personnelles ne sont jamais revendues ni cédées à des tiers, ni utilisées à des fins de profilage publicitaire externe.

13.5 Durée de conservation

Les Données personnelles sont conservées pour la durée nécessaire aux finalités poursuivies. À titre principal : les données du Compte sont supprimées dans les trente (30) jours suivant sa clôture, les journaux techniques sont conservés douze (12) mois, les données de localisation sont supprimées dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures, et les pièces comptables et fiscales sont conservées dix (10) ans conformément à la loi. Le détail des durées figure dans la politique de confidentialité.

13.6 Localisation et transferts

L'infrastructure de l'Application et les Données personnelles sont hébergées en France, chez OVHcloud.

Certains sous-traitants techniques peuvent être amenés à traiter des données hors de l'Espace économique européen. Ces traitements sont alors encadrés par les garanties appropriées prévues aux articles 44 et suivants du RGPD, notamment les clauses contractuelles types de la Commission européenne. Les sous-traitants concernés et les garanties correspondantes sont précisés dans la politique de confidentialité.

13.7 Droits du Passager

Conformément à la réglementation applicable, le Passager dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité et de définition de directives post-mortem sur ses Données personnelles. Il peut exercer ces droits à tout moment :

- depuis l'Application, dans la rubrique « Mon compte » ;
- par courriel à : rgpd@monchauffeur.online ;
- par courrier postal à : Chauffeur Équitable, 144 route de Draguignan, 06530 Spéracèdes.

Le Passager peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) — 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07 — ou via cnil.fr.

13.8 Politique de confidentialité

Une politique de confidentialité distincte précise l'ensemble des traitements de Données personnelles mis en œuvre, ainsi que la liste à jour des sous-traitants. Elle complète les

présentes CGU et est accessible à tout moment depuis l'Application et à l'adresse <https://monchauffeur.online/confidentialite.html>.

Article 14 — Responsabilité

14.1 Périmètre des obligations de l'Éditeur

L'Éditeur fournit un outil numérique permettant au Passager d'entrer et de rester en relation avec le ou les Chauffeurs qu'il a choisis. Il s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, en mettant en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la continuité, la sécurité et l'évolution de l'Application. Il est tenu à ce titre d'une obligation de moyens.

L'Éditeur n'étant ni transporteur, ni employeur du Chauffeur, ni partie au contrat de transport, l'exécution matérielle de la Course, la sécurité du transport, la conformité du véhicule et le respect de la réglementation VTC relèvent de la seule responsabilité du Chauffeur, dans les conditions de l'article 5.

14.2 Faits non imputables à l'Éditeur

La responsabilité de l'Éditeur ne peut être engagée à raison de faits qui ne lui sont pas imputables, et notamment :

- l'exécution, l'inexécution ou la mauvaise exécution d'une Course par un Chauffeur ;
- l'indisponibilité, le retard ou le refus d'un Chauffeur ;
- l'usage de l'Application par le Passager en méconnaissance des présentes CGU ;
- le défaut, l'incompatibilité ou la défaillance de l'équipement, du réseau ou du système d'exploitation du Passager ;
- les cas de Force majeure et les interruptions résultant d'une défaillance d'un opérateur de télécommunications ou d'un prestataire technique, échappant au contrôle raisonnable de l'Éditeur ;
- les interruptions programmées pour maintenance, annoncées dans un délai raisonnable et limitées à la durée nécessaire.

14.3 Passager consommateur

Lorsque le Passager agit en qualité de consommateur, les présentes CGU ne limitent ni n'excluent la responsabilité de l'Éditeur à raison des manquements qui lui sont personnellement imputables dans l'exécution de ses propres obligations. La réparation s'opère alors dans les conditions du droit commun et des dispositions d'ordre public du Code de la consommation et du Code civil.

14.4 Passager professionnel

Lorsque le Passager agit en qualité de professionnel au sens de l'article 2.2, et sous réserve des cas de faute lourde ou dolosive :

- l'Éditeur n'est pas responsable des dommages indirects ou immatériels, tels que pertes d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, perte de chance ou atteinte à l'image ;
- la responsabilité totale et cumulée de l'Éditeur envers ce Passager, tous chefs de préjudice confondus, ne peut excéder le montant total des Frais techniques effectivement perçus par l'Éditeur sur les Courses de ce Passager au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur.

14.5 Responsabilité du Passager

Le Passager répond des conséquences dommageables de ses manquements aux présentes CGU et de tout usage frauduleux de l'Application, dans les conditions du droit commun de la responsabilité.

Article 15 — Force majeure

Aucune des parties ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'inexécution due à un cas de Force majeure tel que défini à l'article 1. La partie empêchée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Si l'événement de Force majeure se prolonge au-delà de trente (30) jours, chacune des parties peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité de part et d'autre.

Article 16 — Sous-traitance

L'Éditeur peut sous-traiter tout ou partie de l'exécution des Services à des prestataires de son choix, sous sa responsabilité. À la date des présentes, les principaux sous-traitants sont :

- **Stripe Payments Europe, Limited** — traitement des paiements ;
- **OVHcloud SAS** — hébergement de l'Application et des données, en France ;
- **Brevo (Sendinblue SAS)** — envoi des courriels et messages transactionnels ;
- **Sentry** — collecte des rapports d'incident technique de l'Application, au sein de l'Union européenne ;
- **Google** — services de cartographie et d'acheminement des notifications.

L'Éditeur peut recourir à d'autres prestataires pour des fonctions techniques équivalentes. La liste à jour des sous-traitants et les garanties applicables figurent dans la politique de confidentialité.

Article 17 — Réclamation et médiation de la consommation

Toute réclamation peut être adressée à l'Éditeur à contact@monchauffeur.online. L'Éditeur s'efforce d'apporter une réponse dans un délai raisonnable, et au plus tard sous trente (30) jours.

Conformément au Code de la consommation, le Passager consommateur qui n'a pas obtenu satisfaction auprès de l'Éditeur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de son litige. Les coordonnées du médiateur compétent lui sont communiquées sur simple demande adressée à contact@monchauffeur.online.

Le recours à la médiation suppose que le Passager ait préalablement tenté de résoudre son litige directement auprès de l'Éditeur par une réclamation écrite, et intervient dans le délai d'un an à compter de cette réclamation.

Le Passager peut également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : ec.europa.eu/consumers/odr.

Article 18 — Droit applicable et juridiction

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

À défaut de résolution amiable, tout litige relatif à la formation, à l'exécution ou à l'interprétation des présentes relève de la compétence du Tribunal judiciaire de Grasse, dans le ressort duquel l'Éditeur a son siège social.

Lorsque le Passager agit en qualité de consommateur, cette attribution de compétence ne peut lui être opposée : conformément aux dispositions d'ordre public applicables, il peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou celle du lieu où l'Éditeur a son siège social, à savoir Grasse.

Article 19 — Stipulations diverses

19.1 Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations des présentes était jugée nulle, non écrite ou inapplicable, les autres stipulations conserveraient leur plein effet.

19.2 Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement aux présentes ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

19.3 Notifications

Sauf disposition contraire, toute notification de l'Éditeur au Passager est valablement effectuée par courriel à l'adresse renseignée dans le Compte ou par message dans l'Application. Le Passager s'engage à maintenir cette adresse à jour.

19.4 Convention de preuve

Les enregistrements électroniques (journaux de connexion, journaux d'événements, courriels échangés, horodatages) conservés par l'Éditeur dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité font foi entre les parties, jusqu'à preuve contraire.

19.5 Cession du contrat

L'Éditeur peut céder le contrat à un tiers, notamment dans le cadre d'une opération de fusion, d'apport partiel d'actif, de scission ou de transmission de l'entreprise, sous réserve d'en informer le Passager par tout moyen approprié et sans que cette cession ne diminue les droits de celui-ci. Le Passager peut résilier son Compte à tout moment dans les conditions de l'article 12.2.

19.6 Intégralité

Les présentes CGU, ensemble avec la politique de confidentialité et, le cas échéant, les conditions tarifaires affichées dans l'Application, constituent l'intégralité de l'accord entre le Passager et l'Éditeur, et remplacent tout document antérieur portant sur le même objet.

Article 20 — Contact

Pour toute question relative aux présentes CGU, le Passager peut contacter l'Éditeur :

- par courriel : contact@monchauffeur.online ;
- par courrier postal : Chauffeur Équitable, 144 route de Draguignan, 06530 Spéracèdes ;
- via le formulaire de contact disponible dans l'Application et sur le site monchauffeur.online.

Pour toute demande relative à la protection des Données personnelles : rgpd@monchauffeur.online.

— *Fin du document* —