

# DENIS

*L'application VTC française*

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Version 1.1 — Avril 2026 — France

**DENIS SASU au capital de 15 000 €**

SIREN 989 722 434

10 BIS Place de la Butte Rouge, 91410 Roinville, France

Président : Denis Ragidanan

[bonjour@denisvtc.fr](mailto:bonjour@denisvtc.fr) • [www.denisvtc.fr](http://www.denisvtc.fr)

### Article 1 — Principes clés et présentation

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« CGU » ou « Conditions ») s'appliquent aux applications mobiles et au site internet de DENIS en France. Elles encadrent l'accès et l'usage des services numériques permettant la mise en relation entre utilisateurs et prestataires de transport titulaires d'une carte professionnelle VTC.

Pour les services fournis par des prestataires tiers (chauffeurs indépendants), vous concluez un contrat directement avec eux. DENIS agit comme plateforme technologique d'intermédiation et, en qualité de centrale de réservation, garantit la bonne exécution des services de transport dans les limites prévues aux présentes.

**DENIS n'est pas un employeur. DENIS n'est pas un transporteur. DENIS est une plateforme numérique de mise en relation entre clients et chauffeurs indépendants.**

### Article 2 — À propos de DENIS

Nous sommes DENIS, SASU au capital de 15 000 €, immatriculée sous le SIREN 989 722 434. Siège social : 10 BIS Place de la Butte Rouge, 91410 Roinville, France. Président : Denis Ragidanan.

Activité : conception et exploitation d'une plateforme numérique de réservation et de mise en relation pour le transport de personnes (VTC).

Contact : [bonjour@denisvtc.fr](mailto:bonjour@denisvtc.fr) — [www.denisvtc.fr](http://www.denisvtc.fr) — [@denis.vtcparis](https://www.instagram.com/denis.vtcparis) (Instagram & TikTok)

## Article 3 — Définitions

---

- « Application » ou « DENIS » : les applications mobiles iOS et Android et/ou le site web opérés par DENIS SASU.
- « Client » : toute personne physique majeure (18 ans minimum) utilisant l'Application pour réserver une prestation de transport.
- « Chauffeur » ou « Prestataire Tiers » : tout professionnel indépendant, titulaire d'une carte professionnelle VTC en cours de validité, utilisant l'Application pour proposer ses services.
- « Course » : la prestation de transport convenue entre le Client et le Chauffeur via l'Application.
- « Tarif suggéré » : estimation indicative et non contractuelle du coût d'une course, calculée par l'Application, que le Chauffeur est libre d'accepter, de modifier ou de refuser.
- « Commission » : pourcentage prélevé par DENIS sur le montant de la course selon le calendrier défini à l'Article 8.
- « Charte de la communauté » : règles de comportement applicables aux utilisateurs et aux Chauffeurs, accessibles dans l'Application.

## Article 4 — Acceptation des CGU

---

L'utilisation de l'Application vaut acceptation sans réserve des présentes CGU. En cas de désaccord, l'utilisateur est invité à cesser immédiatement toute utilisation de l'Application.

DENIS se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Toute modification sera notifiée aux utilisateurs par email et/ou notification in-app avec un préavis minimum de 30 jours. L'utilisation de l'Application après ce délai vaut acceptation des nouvelles conditions. À défaut d'acceptation, l'utilisateur peut fermer son compte.

**Conformément à notre engagement de transparence : les règles ne seront jamais modifiées sans notification préalable claire, explicite et dans le respect du délai de préavis.**

## Article 5 — Services fournis par DENIS

---

DENIS met à disposition des utilisateurs les services numériques suivants :

- Accès à l'Application mobile (iOS et Android) et au site web.
- Création et gestion de compte personnel sécurisé.
- Outils de recherche, de réservation et de commande de course.
- Calcul d'estimations de tarif (Tarif suggéré non contractuel).
- Tunnel de paiement sécurisé et émission de reçus électroniques.
- Système de notation réciproque entre Clients et Chauffeurs.
- Service d'assistance client.
- Maintenance, mises à jour et sécurisation de la plateforme.

L'usage de la plateforme est strictement personnel et non commercial. Certaines fonctionnalités peuvent être soumises à des conditions particulières communiquées le moment venu.

## Article 6 — Statut juridique des Chauffeurs et indépendance

---

### 6.1 Absence de lien de subordination

Les Chauffeurs utilisant l'Application DENIS exercent leur activité en qualité de travailleurs indépendants. Il n'existe aucun lien de subordination juridique entre DENIS et les Chauffeurs, conformément à la jurisprudence de la Cour de cassation et à la directive européenne (UE) 2024/2831 sur les travailleurs de plateformes.

**En particulier et sans que cette liste soit limitative : le Chauffeur est libre de se connecter ou déconnecter à tout moment sans contrainte ; il est libre d'accepter ou refuser toute course sans pénalité ; il est libre de fixer ou modifier ses tarifs ; il peut utiliser d'autres plateformes simultanément ; il organise librement son temps de travail.**

### 6.2 Aucune déconnexion automatique

**Aucune déconnexion automatique, aucune sanction financière et aucune pénalité ne pourront être appliquées à un Chauffeur en raison du refus d'une course, de son taux d'acceptation, de sa note ou de son temps de connexion.**

### 6.3 Obligations sociales et fiscales du Chauffeur

Le Chauffeur est seul responsable du respect de ses obligations légales, notamment :

- La détention d'une carte professionnelle VTC en cours de validité.
- La souscription d'une assurance professionnelle couvrant l'activité VTC.

- La déclaration de son chiffre d'affaires auprès de l'URSSAF.
- Le paiement de ses cotisations sociales et impôts.
- La conformité de son véhicule avec la réglementation VTC (y compris obligation véhicule à faibles émissions à compter de janvier 2026).

Conformément à la législation applicable à compter de 2026, DENIS procédera à la déclaration automatique des revenus des Chauffeurs auprès de l'URSSAF. Cette obligation légale ne crée aucun lien de subordination entre les parties.

## Article 7 — Système de tarification

---

### 7.1 Tarif suggéré — Nature indicative

L'Application calcule et affiche un Tarif suggéré pour chaque course, basé sur la distance estimée, la durée estimée, les conditions de circulation et d'éventuels frais annexes (péages, aéroport, etc.).

**Le Tarif suggéré est une estimation indicative et non contractuelle. Il ne constitue en aucun cas un prix imposé par DENIS. Le Chauffeur est entièrement libre de l'accepter, de le modifier ou de le refuser sans aucune pénalité.**

### 7.2 Liberté tarifaire totale du Chauffeur

Avant d'accepter une course, le Chauffeur peut librement : accepter le Tarif suggéré, proposer un tarif différent au Client, ou refuser la course sans justification et sans pénalité.

Le Client est informé du tarif final avant confirmation de la réservation. La confirmation de la course par le Client vaut acceptation du tarif proposé par le Chauffeur.

### 7.3 Prix affiché côté Client

Le Client voit affichée une estimation du coût de sa course, clairement indiquée comme non contractuelle. Le prix définitif est celui accepté par les deux parties avant le début de la course.

### 7.4 Frais supplémentaires

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer sur justificatifs : frais d'attente, péages, frais aéroportuaires, frais de nettoyage en cas de dégradation du véhicule. Ces frais sont communiqués au Client avant ou après la course selon leur nature.

Les pourboires sont facultatifs et intégralement reversés au Chauffeur.

## Article 8 — Commission et paiement

---

### 8.1 Taux de commission

En contrepartie de l'accès à la plateforme et des services associés, DENIS prélève une commission sur chaque course réalisée, selon le calendrier suivant :

- Année 2026 (année de lancement) : 0 % de commission sur les courses. Seuls les frais de transaction bancaire sont refacturés au Chauffeur au coût réel, sans aucune majoration.
- À partir du 1er janvier 2027 : 10 % du montant TTC de la course, auxquels s'ajoutent les frais de transaction bancaire au coût réel.
- Les frais de transaction bancaire correspondent aux frais effectivement prélevés par le prestataire de paiement, sans marge ni supplément de la part de DENIS.

**Le taux de 10 % applicable à partir de 2027 est garanti contractuellement. DENIS s'engage à ne pas modifier ce taux sans notification préalable écrite d'un minimum de 90 jours. Durant l'année 2026, seuls les frais de transaction bancaire réels sont prélevés — aucune commission.**

### 8.2 Modalités de paiement

Le paiement s'effectue via l'Application par carte bancaire ou tout autre moyen de paiement proposé. DENIS encaisse les paiements pour le compte des Chauffeurs et reverse les sommes dues après déduction de la commission, dans les délais communiqués dans l'espace Chauffeur.

### 8.3 Transparence de la rémunération

Chaque Chauffeur dispose d'un accès à son espace personnel lui permettant de consulter en temps réel : le détail de chaque course, le montant brut, la commission déduite, les frais de transaction et le montant net perçu.

## Article 9 — Inscription et compte utilisateur

---

### 9.1 Conditions d'inscription

L'inscription est ouverte à toute personne physique majeure (18 ans minimum). Pour les Chauffeurs, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent :

- Être titulaire d'une carte professionnelle VTC en cours de validité.
- Disposer d'un véhicule conforme à la réglementation VTC en vigueur.

- Être couvert par une assurance professionnelle VTC.
- Être immatriculé en tant que travailleur indépendant.
- Respecter les obligations déclaratives URSSAF applicables.

## 9.2 Vérification des documents

DENIS se réserve le droit de demander tout document justificatif. Le Chauffeur s'engage à fournir des documents authentiques, à jour, et à informer DENIS de tout changement dans un délai de 48 heures.

## 9.3 Sécurité du compte

Chaque utilisateur est responsable de la confidentialité de ses identifiants. Il doit alerter DENIS immédiatement en cas d'usage frauduleux de son compte. DENIS ne peut être tenu responsable d'un accès non autorisé résultant d'une négligence de l'utilisateur.

# Article 10 — Obligations des utilisateurs

---

## 10.1 Obligations des Clients

- Fournir des informations exactes lors de l'inscription et de la réservation.
- Se présenter au lieu de prise en charge dans les délais convenus.
- Adopter un comportement respectueux envers le Chauffeur.
- Payer le prix de la course convenu.
- Respecter les lois et règlements en vigueur.

## 10.2 Obligations des Chauffeurs

- Maintenir en cours de validité leur carte professionnelle VTC et leur assurance.
- Respecter la réglementation VTC et le Code de la route.
- Adopter un comportement professionnel et respectueux envers les Clients.
- Assurer la propreté et le bon état général de leur véhicule.
- Informer DENIS de tout changement de situation dans les 48 heures.
- Respecter la Charte de la communauté DENIS disponible dans l'Application.

# Article 11 — Notation et qualité de service

---

L'Application dispose d'un système de notation réciproque permettant aux Clients d'évaluer les Chauffeurs et vice versa après chaque course. Ces notes peuvent influencer les futures mises en relation et les recommandations de l'algorithme.

Ce système a pour seul objectif d'améliorer la qualité du service. Conformément à l'Article 6.2, aucune notation ne peut entraîner la déconnexion automatique d'un Chauffeur.

**Toute suspension ou résiliation de compte Chauffeur ne peut intervenir qu'après procédure contradictoire, en cas de manquement grave prouvé (fraude, comportement dangereux, fausse déclaration).**

## Article 12 — Annulation

---

Tout Client peut annuler une course selon la politique d'annulation en vigueur dans l'Application. Des frais d'annulation peuvent s'appliquer si la prestation est déjà engagée par le Chauffeur.

Si l'exécution de la course est rendue impossible du fait du Client après tentative de contact par le Chauffeur, les frais correspondants peuvent rester dus.

## Article 13 — Responsabilités et garanties

---

### 13.1 Responsabilité de DENIS

DENIS s'engage à maintenir l'Application accessible et fonctionnelle dans la mesure du possible. DENIS ne peut être tenu responsable des dommages causés lors d'une course (responsabilité exclusive du Chauffeur), des interruptions dues à la maintenance ou à la force majeure, ni du comportement des utilisateurs.

DENIS garantit la bonne exécution de la réservation en qualité de centrale de réservation. Le Prestataire Tiers demeure responsable de la prestation de transport elle-même.

### 13.2 Responsabilité du Chauffeur

Le Chauffeur est seul responsable de l'exécution de la prestation de transport, de la conformité de son véhicule, de son comportement et du respect de ses obligations légales.

### 13.3 Assurance

Chaque Chauffeur doit être couvert par une assurance professionnelle VTC. DENIS recommande vivement de vérifier que la police couvre bien l'activité via une plateforme numérique.

## Article 14 — Propriété intellectuelle et licence

---

L'Application DENIS, son contenu, sa charte graphique, son logo, sa mascotte, ses logiciels et bases de données sont la propriété exclusive de DENIS SASU et protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

DENIS concède à l'utilisateur une licence personnelle, non exclusive, non cessible et révocable pour utiliser l'Application. Sont strictement interdits : l'ingénierie inverse, l'extraction massive de données, la revente, et tout usage non autorisé des marques ou œuvres de DENIS.

## Article 15 — Protection des données personnelles (RGPD)

---

DENIS collecte et traite les données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés.

### 15.1 Données collectées

- Données d'identification : nom, prénom, email, téléphone.
- Données de géolocalisation : uniquement durant les courses, avec consentement explicite.
- Données de paiement : traitées par notre prestataire certifié PCI-DSS.
- Données professionnelles Chauffeurs : carte VTC, KBIS ou Siret, assurance.
- Données partagées avec les Prestataires Tiers uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution de la course.

### 15.2 Droits des utilisateurs

Conformément au RGPD, chaque utilisateur dispose des droits suivants, exerçables à tout moment auprès de [bonjour@denisvtc.fr](mailto:bonjour@denisvtc.fr) :

- Droit d'accès, de rectification, d'effacement (droit à l'oubli).
- Droit à la portabilité des données.
- Droit d'opposition au traitement.

## Article 16 — Suspension et résiliation

---

### 16.1 Résiliation par l'utilisateur

Tout utilisateur peut supprimer son compte à tout moment, sans préavis ni pénalité, depuis son espace personnel ou en contactant [bonjour@denisvtc.fr](mailto:bonjour@denisvtc.fr). Les sommes dues restent exigibles.

### 16.2 Suspension par DENIS

DENIS se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès (maximum 3 mois) en cas d'indices graves de violation, le temps des vérifications. Une résiliation définitive peut intervenir en cas de :

- Fraude avérée ou tentative de fraude.
- Comportement dangereux documenté lors d'une course.
- Fausse déclaration lors de l'inscription.
- Non-respect grave et répété des présentes CGU.

**Toute suspension ou résiliation fait l'objet d'une procédure contradictoire préalable : notification par email, délai de réponse de 15 jours, possibilité de recours.**

## Article 17 — Règlement des différends et médiation

---

En cas de litige, le service client DENIS est disponible en premier recours via [bonjour@denisvtc.fr](mailto:bonjour@denisvtc.fr). Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de 30 jours.

Médiation consommation : Association Nationale des Médiateurs (ANM), 62 rue Tiquetonne, 75002 Paris, ou via son formulaire en ligne. Ce recours est gratuit pour le consommateur et doit être exercé dans un délai d'un an suivant la réclamation écrite.

La plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) est accessible aux consommateurs éligibles sur le site de la Commission européenne.

## Article 18 — Droit applicable et juridiction compétente

---

Les présentes CGU sont régies par le droit français. Tout litige relève des tribunaux français compétents, sans préjudice des règles impératives de protection du consommateur applicables dans le pays de résidence de l'utilisateur.

## Acceptation

---

En utilisant les applications ou le site de DENIS, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

**Ce document a été rédigé sur la base de la réglementation VTC en vigueur en 2026, de la jurisprudence de la Cour de cassation et de la directive européenne**

(UE) 2024/2831. Il est recommandé de le faire valider par un avocat spécialisé avant publication.

**DENIS SASU — SIREN 989 722 434**

10 BIS Place de la Butte Rouge, 91410 Roinville, France

bonjour@denisvtc.fr • www.denisvtc.fr • © 2026