Voyaj

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 30 octobre 2026

En bref

- Le prix couvre les frais réels du trajet (carburant ou électricité, usure), partagés entre le conducteur et ses places, plus une petite commission Voyaj fixe. Il est affiché avant toute demande.
- Vous payez dans l'application, par carte ou avec votre porte-monnaie Voyaj. Votre carte n'est débitée qu'après le trajet.
- Annulation avant la prise en charge : remboursement intégral. Conducteur absent : remboursement intégral.
- Le conducteur reçoit sa part par virement, via notre prestataire Stripe.
- Vous avez un droit de rétractation de 14 jours et bénéficiez des garanties légales sur le service de Voyaj.

Télécharger ces CGV en PDF pour les conserver.

1. Champ d'application : qui vend quoi

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent aux trajets payants réservés via Voyaj et aux recharges du porte-monnaie Voyaj. Elles complètent les conditions générales d'utilisation (CGU).

Lors d'un trajet payant, deux relations distinctes coexistent :

	Entre Voyaj et vous	Entre le conducteur et le passager
Objet	Le service de Voyaj : mise en relation, calcul du prix, paiement sécurisé, vérification des membres, support et traitement des litiges, porte-monnaie. Il est rémunéré par la commission (article 3).	Le trajet lui-même : un covoiturage, c'est-à-dire un partage des frais du trajet entre particuliers.
Les parties	Le vendeur, Jonathan Cabon (voir les mentions légales), agit en professionnel ; vous agissez en consommateur.	Deux particuliers. Voyaj n'est pas partie à ce trajet : ce n'est ni un transporteur, ni un organisateur de voyages.
Règles applicables	Le droit de la consommation s'applique : information avant la commande, droit de rétractation (article 11), garanties légales (article 12), médiation gratuite (article 13).	Le droit civil. Le droit de la consommation ne s'applique pas entre eux, car aucun des deux n'agit en professionnel.
Qui répond de quoi	Voyaj répond de la bonne fourniture de son service.	Le conducteur répond de la conduite et du déroulement du trajet ; les dommages liés à la circulation sont couverts par l'assurance de son véhicule (voir les CGU).

Pour le prix du trajet, Voyaj agit comme mandataire du conducteur : il encaisse la participation aux frais au nom et pour le compte du conducteur et la lui reverse (article 10). La commission, elle, est le prix du service de Voyaj.

2. Prix du trajet

Le prix d'une place est calculé par Voyaj, et non fixé librement par le conducteur, afin de rester un partage de frais :

- **frais du trajet** : énergie consommée (selon la consommation du véhicule du conducteur et le prix moyen national du carburant ou de l'électricité) et usure du véhicule, pour la distance du trajet ;
- ces frais sont **divisés entre le conducteur et le nombre de places qu'il propose**, quel que soit le nombre de places réellement occupées : le conducteur supporte sa propre part et celle des places vides ;

- plus la **commission Voyaj** (article 3).

Le prix total, toutes taxes comprises, est affiché avant l'envoi de la demande ou la réservation. Les prix sont en euros.

3. Commission Voyaj

La commission rémunère le service de mise en relation, de paiement sécurisé et de vérification. C'est un montant fixe TTC par passager, selon la distance du trajet (TVA non applicable, art. 293 B du CGI) :

Distance du trajet	Commission par passager (TTC)
jusqu'à 150 km	0,70 €
jusqu'à 300 km	1,00 €
jusqu'à 500 km	1,40 €
jusqu'à 800 km	1,90 €
plus de 800 km	2,90 €

Aucune commission n'est prélevée sur un trajet solidaire (offert par le conducteur). Ce barème peut évoluer ; le montant applicable est toujours celui affiché avant la demande.

4. Paiement

- Le paiement se fait uniquement dans l'application, par carte bancaire enregistrée auprès de notre prestataire Stripe, et/ou avec le solde du porte-monnaie Voyaj, utilisé en priorité. Voyaj ne conserve jamais votre numéro de carte.
- La part payée par carte supporte les frais de paiement de Stripe (1,5 % + 0,25 € pour une carte européenne, 2,5 % + 0,25 € pour une carte britannique, 3,25 % + 0,25 € pour les autres cartes), affichés avant la demande ou la réservation. La part payée avec le porte-monnaie est sans frais. Ces frais ne sont pas remboursables : Stripe ne les rend pas non plus.
- **Trajet instantané :** lorsque le conducteur accepte, le montant est réservé sur votre carte (empreinte bancaire) ou sur votre porte-monnaie. Il n'est débité qu'à la fin du trajet.
- **Trajet programmé :** l'empreinte bancaire est faite à la réservation si le départ a lieu dans moins de 6 jours, sinon 24 heures avant le départ. Le débit a lieu 2 heures après l'heure de départ, ce qui vous laisse le temps de signaler un conducteur absent.
- **Trajet régulier (demande de trajet) :** chaque trajet est payé 24 heures avant le départ. Si le paiement échoue encore 1 heure avant le départ, le trajet est annulé et les deux parties en sont informées.
- Si le paiement est refusé, la demande ou la réservation n'est pas confirmée.

5. Porte-monnaie Voyaj

- Le porte-monnaie est un solde prépayé en euros, utilisable uniquement pour payer des trajets sur Voyaj. Il ne produit pas d'intérêts.
- Il se recharge par carte, de 30 € à 200 € par recharge. Les frais de paiement par carte de notre prestataire Stripe (1,5 % + 0,25 € pour une carte européenne, 2,5 % + 0,25 € pour une carte britannique, 3,25 % + 0,25 € pour les autres cartes) s'ajoutent au montant rechargé : ils sont affichés avant la validation, et le montant choisi est intégralement crédité. Le solde ne peut pas dépasser 500 €.
- Les remboursements de trajets payés avec le porte-monnaie y sont recrédités.
- Le solde non utilisé vous est remboursé sur demande à support@voyajapp.com, notamment à la suppression de votre compte, sur la carte ou le compte bancaire ayant servi à le recharger lorsque c'est possible.

6. Annulations : trajets instantanés

- **Avant la prise en charge**, le passager comme le conducteur peuvent annuler : le passager est remboursé intégralement.

- **Passager absent :** quand le conducteur est arrivé au point de prise en charge (vérifié à 150 m près), le passager dispose de 5 minutes pour se présenter. Passé ce délai, le trajet peut être clôturé comme absence du passager : le prix reste dû, puisque le conducteur s'est déplacé, et le passager reçoit un avertissement.
- **Conducteur absent :** si le conducteur n'est pas au point de prise en charge dans le délai annoncé plus 5 minutes, le passager peut annuler : il est remboursé intégralement et le conducteur reçoit un avertissement.
- La personne qui attend peut choisir de patienter plus longtemps, par tranches de 5 minutes.
- **Trajet interrompu** pour une raison exceptionnelle après la prise en charge : seuls les kilomètres parcourus sont payés, avec la commission ; le reste est remboursé immédiatement.

7. Annulations : trajets programmés et réguliers

- **Annulation par le passager :** la réservation est remboursée, sans frais.
- **Annulation par le conducteur :** toutes les réservations sont remboursées intégralement. Si le conducteur annule moins de 2 heures avant le départ alors qu'au moins une place est réservée, une pénalité de 5 € par passager concerné est mise à sa charge, afin de décourager les annulations de dernière minute.
- **Absence :** à partir de 15 minutes après l'heure de départ, et dans les 12 heures, le conducteur peut signaler un passager absent (la place reste due) et le passager peut signaler un conducteur absent (remboursement intégral). Chaque signalement vaut un avertissement ; trois avertissements entraînent un examen du compte par l'équipe.

8. Réclamations, litiges et remboursements

En cas de problème sur un trajet payé (trajet non effectué, désaccord sur une absence ou un trajet interrompu), le passager ou le conducteur peut demander un remboursement ou ouvrir un litige depuis l'application. Les sommes concernées sont conservées jusqu'à la décision. L'équipe Voyaj examine la demande au vu des éléments disponibles (position, horaires, messages) et décide : remboursement total ou partiel du passager, ou paiement du conducteur. La décision est motivée et peut être contestée auprès du support.

Les remboursements sont effectués sur le moyen de paiement utilisé (carte ou porte-monnaie). Un remboursement sur carte apparaît en général sous 5 à 10 jours ouvrés, selon votre banque.

9. Codes promo

Les codes promo sont personnels, valables dans les conditions et pour la durée indiquées lors de leur remise, non cumulables sauf mention contraire, et ne peuvent pas être échangés contre de l'argent. Voyaj peut annuler un avantage obtenu de manière frauduleuse.

10. Reversement aux conducteurs

- Voyaj encaisse le prix au nom et pour le compte du conducteur (voir les CGU), conserve la commission et crédite la part du conducteur une fois le trajet terminé et payé.
- Le conducteur retire ses gains quand il le souhaite depuis l'application, ou programme un retrait automatique à partir du seuil qu'il choisit.
- Les virements sont effectués par Stripe vers le compte bancaire que le conducteur a renseigné dans son espace Stripe. Ils arrivent en général sous 1 à 3 jours ouvrés.
- Des frais de retrait s'appliquent selon l'ancienneté des gains retirés : 5 % pour les gains de moins de 7 jours, 2 % de 7 à 30 jours, aucun au-delà. Ils ne sont jamais inférieurs au coût du virement facturé par Stripe : 2 € pour le premier retrait du mois, plus 0,10 € et 0,25 % du montant par virement. Les frais exacts et la date à partir de laquelle le retrait serait moins cher sont affichés et confirmés avant chaque retrait.
- Les gains liés à un trajet en litige ne sont disponibles qu'après la décision.

11. Droit de rétractation

Le service de Voyaj est conclu à distance : en tant que consommateur, vous disposez d'un droit de rétractation de **14 jours**, sans avoir à vous justifier ni à payer de pénalité (articles L221-18 et suivants du Code de la consommation). Le délai court à compter du jour où vous envoyez une demande de trajet, réservez une place ou rechargez votre porte-monnaie.

Pour un trajet

- **Avant le trajet**, vous pouvez vous rétracter à tout moment en annulant la demande ou la réservation dans l'application : vous êtes remboursé intégralement, sans frais (articles 6 et 7).
- En confirmant une demande ou une réservation, vous demandez expressément que le service commence avant la fin du délai de rétractation, et vous reconnaissez que vous perdrez ce droit une fois le trajet effectué. Cette mention vous est présentée avant chaque confirmation dans l'application.
- **Après le trajet**, le service est pleinement exécuté : conformément à l'article L221-28 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut plus être exercé. Un problème sur le trajet relève alors des réclamations et litiges (article 8).

Pour une recharge du porte-monnaie

Vous disposez de 14 jours à compter de la recharge pour vous rétracter. La part non utilisée vous est remboursée, ainsi que les frais de paiement correspondants, au prorata.

Comment faire

- annuler la demande ou la réservation dans l'application, pour un trajet à venir ;
- ou nous adresser une déclaration claire, par exemple avec le formulaire de rétractation ci-dessous, à support@voyajapp.com ou par courrier à l'adresse figurant dans les mentions légales. Nous accusons réception sans délai.

Le remboursement est effectué au plus tard **14 jours** après réception de votre demande, avec le moyen de paiement que vous avez utilisé (carte ou porte-monnaie), sauf accord de votre part pour un autre moyen, sans frais pour vous.

12. Garanties légales

Le service de Voyaj et l'application sont un service numérique. Voyaj est tenu de la **garantie légale de conformité** prévue aux articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation : le service doit correspondre à sa description et fonctionner comme annoncé (calcul et affichage du prix, paiement, mise en relation, annulations, remboursements, messagerie).

- Si le service n'est pas fourni ou n'est pas conforme, vous pouvez demander sa **mise en conformité**, sans frais et dans un délai raisonnable, en écrivant au support.
- À défaut, ou si le défaut est grave, vous pouvez obtenir une **réduction du prix** (la commission et, le cas échéant, les frais de paiement) ou la **résolution du contrat**, avec le remboursement des sommes versées pour ce service.
- La garantie s'applique pendant **2 ans** à compter de la fourniture du service pour un trajet, et pendant toute la durée d'utilisation pour les fonctions fournies en continu (compte, porte-monnaie). Pendant ce délai, un défaut est présumé exister au moment de la fourniture : vous n'avez pas à le prouver.

Ces garanties portent sur le service fourni par Voyaj. Le déroulement du trajet lui-même relève du conducteur (article 1) ; un désaccord sur un trajet est traité selon l'article 8. Les garanties légales s'ajoutent à la responsabilité de Voyaj de droit commun, qui ne peut être écartée en cas de dommage corporel, de faute lourde ou intentionnelle.

13. Réclamations et médiation

Toute réclamation peut être adressée à support@voyajapp.com. Nous répondons sous 7 jours.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation (ses coordonnées seront publiées ici dès sa désignation), dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite.

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Vous pouvez également saisir la juridiction compétente de votre lieu de domicile.

14. Conservation des CGV

- Les CGV sont téléchargeables en PDF pour être enregistrées ou imprimées, de même que les CGU. Chaque version est datée.
- Elles sont aussi consultables à tout moment dans l'application, y compris sans connexion, et un lien vers ce PDF figure sur l'écran de confirmation de chaque demande ou réservation payante.
- Sur simple demande à support@voyajapp.com, nous vous envoyons par e-mail la version en vigueur à la date de votre commande. Les versions précédentes sont archivées et conservées.

Annexe : formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter, à Jonathan Cabon, 19 Caupe, 22150 Gausson, ou à support@voyajapp.com :

> Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :
>
> - Prestation concernée (trajet du … de … à …, ou recharge du porte-monnaie du …) : ……
> - Commandée le : ……
> - Nom du consommateur : ……
> - Téléphone ou adresse e-mail du compte Voyaj : ……
> - Adresse du consommateur : ……
> - Signature du consommateur (uniquement en cas de notification sur papier) : ……
> - Date : ……

Version du 30 octobre 2026. Version en vigueur : https://voyajapp.com/cgv.php