

Easyvoiturage, c'est quoi ?

Easyvoiturage met en relation des conducteurs et des passagers qui souhaitent effectuer un même trajet.

Comment ça marche ?

C'est très simple !

Les conducteurs proposent leurs places libres dans leur véhicule et les passagers intéressés par le même trajet peuvent réserver leur place et n'auront plus qu'à voyager ensemble.

Simple, économique et convivial, Easy voiturage permettra à des millions de conducteurs d'effectuer d'importantes économies sur leurs déplacements, et aux passagers de voyager au meilleur prix vers des milliers de destinations !

L'inscription sera rapide, gratuite et immédiate et Easyvoiturage vous permettra de voyager en toute confiance, grâce à un ensemble de services innovants et pratiques.

Vous n'avez plus qu'à essayer !

Comment s'inscrire ?

Pour vous inscrire sur Easyvoiturage et profiter pleinement du covoiturage, deux possibilités s'offrent à vous :

- L'inscription en 30 secondes avec votre adresse email
- L'inscription en 2 secondes avec Facebook

- En vous inscrivant avec votre adresse email habituelle, vous suivez les étapes demandées dans le formulaire en remplissant les informations demandées : vous indiquez simplement vos nom et prénom, date de naissance, vous choisissez un mot de passe et... c'est tout !

- En choisissant de vous inscrire sur **Easyvoiturage** grâce à votre compte Facebook, vos informations seront directement synchronisées en 1 seul clic !

Une fois l'inscription effectuée, nous vous demanderons de compléter votre profil pour augmenter vos chances de covoiturage, en vérifiant notamment votre numéro de téléphone ou en ajoutant une photo de profil.

Dans tous les cas, **Easyvoiturage** s'engage à ne jamais communiquer vos informations personnelles à des tiers et ne publie aucune donnée nominative ou confidentielle sur le site.

L'inscription est-elle gratuite et obligatoire ?

L'inscription sur **Easyvoiturage** est totalement gratuite pour les visiteurs du site qui cherchent une solution de covoiturage pour leur déplacement et elle est obligatoire. Cependant, être membre de la plateforme c'est-à-dire proposer ses places libres au cours de vos voyages (conducteur) et profiter de la mise en relation entre conducteurs et passagers et faire d'importantes économies sur vos futurs trajets, il vous faut après l'inscription faire un abonnement de 1000 F CFA d'une durée d'un an. L'abonnement est renouvelable chaque année.

Un mineur peut-il utiliser le site ?

Il faut avoir plus de 18 ans pour s'inscrire et utiliser les services de Easyvoiturage.

Il est cependant possible que les parents (ou les responsables légaux) fassent la démarche de réserver pour leur enfant, à condition que le conducteur soit averti et d'accord et que les parents (ou les responsables légaux) ou le conducteur disposent de l'équipement adéquat (un siège enfant ou un réhausseur sont nécessaires jusqu'à un certain âge).

A noter : il est cependant strictement interdit de réserver une place pour un **mineur voyageant seul âgé de moins de 13 ans.**

Pour éviter tout malentendu, les parents (ou les responsables légaux) devront toujours prendre contact au préalable avec le conducteur par le biais des questions/réponses pour s'assurer de son accord et de la faisabilité du trajet (lieu de dépôt notamment).

Il est également recommandé de faire signer une décharge aux parents (ou aux responsables légaux) par mesure de sécurité.

Easyvoiturage ne pourrait en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque incident résultant de la mise en relation de personnes en général, y compris donc dans le cas du transport d'une personne mineure.

Peut-on réserver ou publier un trajet pour quelqu'un d'autre ?

Chaque personne utilisant les services d'**Easyvoiturage** se doit de disposer de son propre profil !

C'est important pour la confiance et la bonne organisation des covoiturages dans leur ensemble.

En effet, chaque profil créé sur le site est authentifié, évalué, et un certain nombre d'informations sont vérifiées pour des questions de sécurité et de confiance entre les membres, c'est le cas du numéro de téléphone notamment.

Si vous réservez auprès d'un conducteur sur la base de la qualité de ses avis reçus et que c'est une autre personne qui se présente, la confiance n'est plus de mise et vous serez en droit d'annuler votre trajet.

De même si vous acceptez la réservation d'un passager après avoir consulté son profil et que c'est une autre personne qui se présente, vous n'êtes plus en confiance et êtes en droit de refuser de transporter la personne puisqu'elle ne correspond pas à celle ayant réservé.

Tout ceci est de manière générale assez souvent source de réclamations ou de mauvaises évaluations qui pourraient très facilement être évitées.

En tout état de cause, il est donc nécessaire que chaque personne souhaitant utiliser les services d'**Easyvoiturage** s'inscrive et crée son propre compte depuis la page suivante : <https://www.easyvoiturage.com/inscription>.

Cela prend 30 secondes et il suffit d'une adresse email et d'un numéro de téléphone !

Si pour une raison particulière, la personne était dans l'incapacité réelle de s'inscrire (pas de téléphone portable par exemple), il peut être toléré que quelqu'un réserve pour elle directement, à la seule et unique condition de prévenir le conducteur par le biais des questions publiques et ceci AVANT réservation.

Cette tolérance ne peut par contre s'appliquer aux conducteurs, ces derniers ayant une responsabilité forte envers leurs passagers et étant par ailleurs évalués également sur leur conduite.

Je n'arrive pas à m'inscrire

Pour vous inscrire, vous devez renseigner tous les champs demandés : nom, prénom, date de naissance, mot de passe, et fournir une adresse email valide. L'inscription par Facebook n'est pas obligatoire mais vous permet de vous inscrire plus simplement et rapidement.

Si votre numéro de téléphone est indiqué comme déjà utilisé, c'est qu'il est attaché à un compte déjà enregistré sur le site. En effet, il n'est pas possible d'utiliser un même numéro de téléphone pour plusieurs comptes.

Si vous avez oublié votre mot de passe, il vous faut suivre la procédure de récupération en cliquant sur "[Mot de passe oublié](#)", dans la fenêtre d'identification.

Si un membre est inscrit avec votre numéro de téléphone, ou si un compte existe déjà avec vos identifiants Facebook, ou pour tout autre cas, nous vous invitons à contacter notre [Service Relations Membres](#) qui vous apportera une réponse personnalisée dans un délai de 24 heures.

[Nous contacter : easyv@easyvoiturage.com](mailto:easyv@easyvoiturage.com)

Comment accéder à mon compte ?

Vous pouvez accéder à votre compte en cliquant sur le lien « [Connexion](#) » en haut de chaque page.

Il vous est alors demandé de saisir votre adresse email et votre mot de passe pour vous connecter (vous pouvez également cocher la case « rester connecté » si vous êtes seul(e) à utiliser votre ordinateur). Une fois connectée, vous pourrez à tout moment accéder à votre [Tableau de bord](#) en cliquant sur votre prénom ou votre vignette, en haut et à droite de chaque page.

Depuis votre [Tableau de bord](#), vous aurez accès à toutes les fonctionnalités du site, telles que la configuration et la personnalisation de votre profil et de vos préférences, le suivi de vos trajets, la gestion des avis, etc.
[Mecontacter](#)

Vous n'avez pas trouvé de réponse à vos questions ? [Contactez l'équipe Relations membres](#)

J'ai perdu mon mot de passe, que faire ?

Vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe ?

Vous pouvez en créer un nouveau en cliquant sur "[Mot de passe oublié ?](#)" proposé dans la fenêtre d'identification. Une nouvelle page va s'afficher :

1. Saisissez votre adresse email (celle avec laquelle vous avez créé votre compte)
2. Cliquez sur « Enregistrer »
3. Vous recevrez un email contenant un lien qui vous permettra de créer un nouveau mot de passe, cliquez dessus (Vous ne voyez pas l'email dans votre boîte de réception ? Vérifiez dans votre spam, on ne sait jamais !)
4. Choisissez un nouveau mot de passe puis confirmez ce choix.

Une notification vous informera de la prise en compte de votre nouveau mot de passe.

Easyvoiturage est un service de covoiturage qui met en relation des conducteurs et des passagers qui veulent faire un trajet longue distance. En partageant une voiture, les frais diminuent et le voyage est moins cher. Faites confiance au covoiturage pour votre prochain trajet et voyagez avec d'autres personnes.

Comment modifier mon mot de passe ?

Vous pouvez modifier directement votre mot de passe depuis votre compte [ici](#) (vous devez être identifié au préalable).

Vous pouvez aussi accéder à votre [Profil](#) (en cliquant sur votre prénom en haut à droite de l'écran), puis cliquer sur "Mot de passe" dans la rubrique "Compte".

Pour modifier votre mot de passe, vous devez renseigner votre mot de passe actuel puis le nouveau mot de passe choisi à confirmer avant de valider les modifications.

Il est recommandé de choisir un mot de passe dont vous pourrez facilement vous souvenir.

Où et quand mon numéro est-il affiché ?

Votre numéro de téléphone est transmis aux conducteurs lorsque vous effectuez une réservation ou aux passagers qui réservent sur votre trajet.

Le numéro est enregistré sur votre compte, et il est refusé dans tous les autres emplacements du site pour garantir la fiabilité du service dans son ensemble.

Vous n'avez pas trouvé de réponse à vos questions ? [Contactez l'équipe Relations membres](#)

Votre numéro est bloqué sur un autre compte ?

Vous êtes inscrit(e) sur **Easyvoiturage** et vous ne pouvez renseigner votre numéro de téléphone car il apparaît comme utilisé sur un autre compte?

Nous vous proposons désormais une procédure simplifiée afin de récupérer votre numéro de téléphone enregistré sur un autre compte.

Vous pouvez renseigner votre numéro

Après avoir validé, si le message d'erreur ci-dessous s'affiche, cliquez sur le lien vous invitant à récupérer le numéro :

“Le numéro 90xxxxxxxx est déjà lié au compte a*****z@xxxxx.com. Vous pouvez récupérer ce numéro pour l'associer à votre compte.”

En arrivant sur la page de récupération de votre numéro, il vous faudra choisir le cas de figure adapté à votre situation afin que nos systèmes puissent vous envoyer un SMS de vérification pour associer automatiquement votre numéro de téléphone à votre profil.

Attention, le niveau d'Expérience et les avis sont des éléments indispensables au bon fonctionnement de nos services, il est donc recommandé de toujours

privilégier un ancien compte auquel nous pourrions vous redonner accès plutôt que d'en créer un nouveau.

Je ne peux pas récupérer mon numéro, que faire ?

Votre numéro de téléphone peut être bloqué par un autre compte vous ayant appartenu, et auquel vous n'avez plus accès.

Il est également possible que vous ayez récupéré un numéro qui appartenait auparavant à un utilisateur du site ou qu'il soit bloqué pour d'autres raisons.

Si vous ne parvenez pas à récupérer votre numéro de téléphone en suivant la procédure qui vous est proposée lors du remplissage de votre profil, nous vous conseillons alors de contacter notre [Équipe Relations Membres](#) qui pourra vous aider dans vos démarches.

Comment vérifier mon numéro ?

Dès que votre inscription est prise en compte, vous êtes invité(e) à renseigner et vérifier votre numéro de téléphone portable, démarche simple et indispensable qui vous permettra de profiter pleinement des services de **Easyvoiturage**.

Vérifier votre numéro est gratuit et très rapide, il vous suffit de vous laisser guider !

- Vous saisissez votre numéro de portable sur la page de vérification
- Vous recevez instantanément un SMS contenant un code à 4 chiffres
- Vous saisissez ce code sur la page de vérification, validez... et c'est tout !

[Vérifiez dès maintenant votre numéro !](#)

Vous n'avez pas trouvé de réponse à vos questions ? [Contactez l'équipe Relations membres](#)

Pourquoi la vérification est-elle obligatoire ?

Disposer d'un numéro de portable vérifié est nécessaire pour contacter un conducteur, réserver une place, et pour accepter une demande de réservation en ligne.

Si vous êtes conducteur, votre annonce sera proposée en Acceptation Manuelle par défaut si votre numéro n'est pas vérifié. Vous pouvez vérifier votre numéro avant ou après avoir publié votre annonce, ou lorsque vous acceptez la demande de réservation d'un passager par SMS.

Il s'agit simplement de garantir aux autres membres que votre numéro est bien valide ! Et de nous assurer que vous serez bien joignable en cas de besoin. C'est une garantie de fiabilité et un gage de confiance pour la communauté en général.

Pas d'inquiétude, votre numéro de téléphone n'est pas visible sur votre profil, il est transmis en cas de réservation uniquement.

Et bien sûr, aucun usage ne sera fait de votre numéro : il ne sera jamais utilisé à des fins commerciales.

[Vérifiez dès maintenant votre numéro !](#)

Et si je ne reçois pas le SMS de vérification ?

L'envoi du code à 4 chiffres est immédiat dès lors que vous avez saisi votre numéro de téléphone portable dans l'[espace de vérification](#).

Vous devez donc normalement recevoir ce SMS dans les secondes qui suivent la demande et au grand maximum dans un délai de 10 minutes.

Si vous n'avez pas reçu les SMS passé ce délai ou même après l'avoir demandé plusieurs fois, il peut s'agir d'un problème avec votre téléphone ou votre opérateur.

Merci donc de vérifier les points suivants:

- que le numéro a été enregistré de façon correcte sur votre profil Easy voiturage
- que la mémoire de votre téléphone n'est pas pleine ou saturée
- que votre téléphone est bien configuré pour recevoir tout type de SMS et notamment ceux provenant de l'Etranger, les prestataires d'envoi pouvant être basés dans un pays différent du votre

- que votre contrat téléphonique permet bien la réception de SMS d'autres pays (option "roaming" activée)
- que vous n'avez pas certains paramètres activés bloquant la réception de certains messages
- que des options anti-dépassement ou similaires ne sont pas activées.

Si malgré toutes ces vérifications vous ne recevez toujours pas le SMS en question, nous vous invitons en premier lieu à contacter votre opérateur pour une assistance à ce sujet.

Et si le problème n'est toujours pas résolu, à nous contacter par ce formulaire, en nous communiquant votre opérateur et type de contrat afin que nous puissions procéder à une vérification manuelle, en vous appelant sur le numéro en question pour vérifier que vous en êtes bien le propriétaire.

Et si mon numéro n'est pas reconnu ?

Si votre numéro n'est pas reconnu, plusieurs raisons peuvent l'expliquer :

- Avez-vous choisi le bon pays associé à l'indicatif de votre numéro ?
- S'agit-il bien d'un numéro de mobile, et non d'un fixe ?
- Ce numéro peut être inscrit sur un autre compte vous appartenant, ou quelqu'un d'autre a peut-être renseigné votre numéro sur son compte sans le savoir.

Vous pouvez [nous contacter](#) si vous rencontrez des difficultés.

Pourquoi faire vérifier ma pièce d'identité ?

La communauté **Easyvoiturage** repose sur la confiance entre ses membres. Nous leur demandons de nous laisser vérifier plusieurs éléments de leur profil pour favoriser la fiabilité et la confiance au sein de la communauté.

Nous avons ajouté la vérification de la pièce d'identité pour garantir davantage de sécurité sur les profils **Easyvoiturage**. En faisant vérifier votre pièce d'identité, vous améliorez vos chances de trouver des covoitureurs pour vos

trajets. Tous les autres membres verront que votre pièce d'identité est vérifiée et ils seront naturellement plus enclins à voyager avec vous !

Vous pouvez faire vérifier votre Carte nationale d'identité (CNI), votre Passeport. Un prestataire prendra en charge la vérification et nous ne partagerons avec aucun autre tiers l'image de votre pièce d'identité. Les autres membres n'auront pas accès à ces données : ils ne verront qu'un coche bleu sur votre photo de profil et la mention Pièce d'identité vérifiée sur votre profil.

Comment vérifier ma pièce d'identité ?

Pour faire vérifier votre pièce d'identité sur votre profil Easy voiture, vous devez télécharger votre carte d'identité (CNI), votre passeport ou votre permis de conduire .

Si vous n'êtes pas encore membre du site, vous devez vous inscrire avant de vérifier votre pièce d'identité. Au moment de la création de votre compte, assurez-vous de renseigner votre prénom et votre nom tels qu'ils apparaissent sur votre pièce d'identité. Vous pourrez ensuite vous rendre sur la page Vérifier votre pièce d'identité de la section Vérifications de votre profil.

Si vous êtes déjà membre, rendez-vous directement sur la page Vérifier votre pièce d'identité de la section Vérifications de votre profil.

Assurez-vous d'avoir la pièce d'identité de votre choix sur vous afin de pouvoir la prendre en photo. Vous pouvez également envoyer une image existante. Votre pièce d'identité sera alors vérifiée par notre prestataire tiers. Un coche bleu sera alors ajouté à votre photo de profil et la mention Pièce d'identité vérifiée sur votre profil.

Bon à savoir : vous pouvez télécharger une image au format jpg ou png (800x600p), ou pdf et la taille du fichier ne doit pas dépasser 3 Mo.

Est-il risqué d'envoyer ma pièce d'identité ?

La vérification de votre pièce d'identité contribue à la confiance inspirée par votre profil et donnera envie aux autres covoitureurs de voyager avec vous. Vous pouvez envoyer votre carte d'identité (CNI), votre passeport ou votre permis de conduire .

Nous conserverons les données de votre pièce d'identité en sécurité. Seul notre prestataire tiers y aura accès, nous ne les partagerons avec aucun autre tiers. Nous ne procéderons à aucun contrôle de vos antécédents, de votre vie privée ou de votre vie professionnelle.

De plus, votre pièce d'identité ne sera pas visible pour les visiteurs de votre profil **Easy voiturage**. Les autres membres ne verront que la mention Pièce d'identité vérifiée sur votre profil.

Qui aura accès à ma pièce d'identité et comment sera-t-elle utilisée ?

Lorsque vous téléchargez votre pièce d'identité pour vérification (votre carte d'identité, votre passeport ou votre permis de conduite européen), notre prestataire tiers vérifiera que l'identité que vous avez renseignée sur votre profil Easy voiturage correspond bien à celle qui apparaît sur votre pièce d'identité. Si c'est le cas, cette dernière sera alors vérifiée.

Les données que comporte votre pièce d'identité seront conservées en sécurité. Seul notre prestataire tiers y aura accès, nous ne les partagerons avec aucun autre tiers.

De plus, votre pièce d'identité ne sera pas visible pour les autres membres ; ils ne verront que la mention "Pièce d'identité vérifiée" sur votre profil.

Mon Tableau de bord, qu'est-ce que c'est ?

Votre Tableau de bord est accessible depuis le menu déroulant lorsque vous cliquez sur votre prénom et/ou votre portrait (lien figurant en haut à droite de votre écran)
C'est votre poste de commande, l'espace depuis lequel vous pourrez accéder à toutes les fonctionnalités dont vous aurez besoin :

- [Votre profil](#)
- [Vos préférences](#)
- [Vos vérifications](#)
- [Votre activité sur le site](#)

Vous pourrez aussi accéder en un clic aux fonctionnalités suivantes :

- [Vos Annonces](#)
- [Vos Réservations](#)
- [Vos Messages](#)
- [Vos Alertes](#)
- [Vos Avis](#)
- Votre Argent ([paiements effectués](#), [argent disponible](#))

En résumé, votre Tableau de bord vous permet de gérer toutes vos actions sur **Easyvoiturage**. C'est simple, rapide et efficace !

Astuce :
Les onglets situés à côté de votre Tableau de bord vous permettent une navigation simplifiée et rapide, un clic suffit pour aller d'une fonctionnalité à l'autre !

Comment choisir ou modifier mes Préférences et mon Profil ?

Pour accéder à vos Préférences depuis votre Tableau de bord, vous pouvez cliquer sur "Modifier vos préférences", situé sous votre portrait, ou en cliquant sur l'onglet [Profil](#). Cette fonction vous est aussi accessible depuis le menu disponible en cliquant sur votre prénom en haut à droite de votre écran. [Modifier vos préférences](#)

- Vous êtes plutôt Easy voiturage, ou même Easy voiturage ?
- Vous adorez la musique, ou au contraire préférez le calme ?
- La fumée de cigarette vous incommode ?
- Vous acceptez de transporter un animal de compagnie ?

Dites-le, en choisissant le pictogramme qui correspond à votre personnalité !

C'est depuis votre [Profil](#) que vous pouvez accéder à tout moment à la mise à jour des informations qui vous concernent :

Votre Profil :

- Vos informations personnelles (celles que vous aviez choisies lors de votre inscription)
- Votre portrait

- Vos préférences
- Vos vérifications (téléphone et email)
- Les informations de votre véhicule si vous proposez un trajet
- Votre adresse postale

Votre compte :

- Vos paiements
- La gestion de vos alertes
- Le paramétrage du partage sur les réseaux sociaux
- Votre mot de passe
- La fermeture de votre compte

À quoi sert la mini-bio ?

Votre [mini-bio](#), ce sont quelques mots sur vous qui donneront envie aux autres membres de voyager avec vous !

Vous pouvez parler de vous, de votre métier, pourquoi vous faites du covoiturage et quel intérêt vous y trouvez... Vous pouvez aussi parler de vos hobbies et centres d'intérêt.

Il n'est pas nécessaire de donner des informations personnelles telles qu'un numéro de téléphone ou une adresse email sur votre biographie, elles seront modérées. Vos coordonnées seront ainsi protégées et ne seront visibles qu'en cas de réservation.

[Remplir ma mini-bio](#)

Comment gérer les alertes et les newsletters que Easy voiturage m'envoie ?

Vous avez accès depuis votre Profil, dans la rubrique "Notifications" à une gestion personnalisée des alertes et emails que vous souhaitez recevoir de la part d'Easy voiturage.

Vous pouvez choisir individuellement les notifications par email que vous souhaitez activer ou désactiver :

[Voir mes alertes](#)

Enfin, si vous êtes un conducteur et que vous proposez un trajet, vous pouvez activer ou non le service de SMS d'alerte gratuit qui vous signale

lorsqu'un nouveau passager démarre une discussion privée (vous recevrez un seul SMS par discussion)

À quoi sert le Facebook Connect ?

Facebook Connect vous permet de créer votre compte puis de vous connecter très facilement et rapidement à **Easyvoiturage** en synchronisant les informations de votre compte Facebook avec les informations requises par Easyvoiturage lors de l'inscription.

- **Plus rapide à utiliser**
Connecter votre compte avec Facebook vous permet ensuite de vous connecter à Easyvoiturage en un seul clic
- **Un profil de confiance**
Votre compte Facebook aide à compléter votre profil et lui donner plus de crédibilité. Un profil connecté à Facebook inspire confiance et facilite l'organisation de vos covoiturages

À quoi sert le niveau d'Expérience sur Easyvoiturage ?

Le covoiturage repose essentiellement sur la confiance que s'accordent les utilisateurs.

Le niveau d'Expérience définit votre ancienneté et votre niveau d'activité sur le site.

C'est une donnée qui traduit le nombre d'avis reçus, le taux de remplissage de votre profil, les vérifications effectuées (email et téléphone) et votre ancienneté.

Votre niveau d'Expérience est visible sur votre profil, il informe les covoitureurs de votre expérience sur Easyvoiturage :

- C'est un moyen simple et efficace de donner confiance aux passagers sur le choix de leurs conducteurs
- Cela rassure les passagers de savoir que le conducteur est connu sur le site, a déjà de nombreux avis positifs et une certaine ancienneté

Vous êtes nouveau sur le site ?

Il est important d'obtenir rapidement vos premiers avis et de compléter votre profil pour augmenter la confiance que les passagers pourront vous porter.

Comment est calculé le niveau d'Expérience, comment augmenter mon niveau ?

Votre niveau d'Expérience sur Easy voiturage est établi à partir de vos avis reçus, du remplissage de votre profil, de la vérification de vos informations et de votre ancienneté.

Le covoiturage repose essentiellement sur la confiance. Cette évaluation est un moyen simple et visuel de donner confiance aux passagers sur le choix de leurs conducteurs.

Comment améliorer mon niveau d'Expérience?

En pratiquant le covoiturage régulièrement, votre niveau évolue : plus il est élevé, plus vos mises en relation seront rapides et efficaces.

- Laissez des avis : vous en aurez en retour !
- [Remplissez votre profil](#) !

Votre niveau est recalculé toutes les nuits, à la hausse comme à la baisse. De cette manière, les efforts consentis se mesurent sur la durée et non à un seul instant. Vous êtes averti(e) par email lorsque votre niveau évolue.

Exemple : Si vous ajoutez votre photo aujourd'hui, il faut attendre qu'elle soit validée par l'équipe d'Easy voiturage pour que votre niveau d'Expérience soit recalculé cette nuit.

J'ai mon permis depuis longtemps, pourquoi suis-je Débutant sur Easy voiturage ?

Le niveau d'Expérience ne qualifie pas votre capacité de conduite et ne dépend pas de votre nombre d'années en tant que conducteur mais définit uniquement votre expérience en tant que membre actif d'Easy voiturage. Il caractérise votre

habitude d'organiser des covoiturages sur le site, tout nouvel inscrit passant donc par la case "Débutant".

Ce système est très efficace à moyen et long terme, car si tous les utilisateurs commencent "Débutant", les membres fiables et actifs voient la plupart du temps augmenter leur niveau d'Expérience relativement rapidement, surtout en effectuant rapidement les premiers covoiturages.

Vous pouvez améliorer votre niveau rapidement en suivant nos petits conseils : remplissage du profil, ajout de photo, vérification d'email et de numéro de téléphone...

Découvrez [notre article](#) pour en savoir plus

Je suis Ambassadeur sur Easy voiturage, quels sont mes avantages ?

En tant qu'Ambassadeur sur Easy voiturage, vous apparaissez aux autres utilisateurs comme un membre actif et aguerri sur le site. Pour les passagers, c'est l'assurance d'un covoiturage parfaitement organisé et sans mauvaise surprise, ce qui les incitera à prendre plus facilement contact avec vous.

Par ailleurs, en tant qu'Ambassadeur et membre très actif du site, nous pouvons parfois prendre contact avec vous pour prendre votre avis sur certaines fonctionnalités du site, organiser des tables rondes ou des événements.

Nous considérons en tout cas nos ambassadeurs comme des membres privilégiés portant les valeurs du covoiturage et nous aidant à faire grandir le service dans la meilleure direction, ce pour quoi nous vous remercions vivement.

Découvrez [notre article](#) pour en savoir plus

Pourquoi ajouter ma photo, comment faire ?

Easy voiturage est un site de mise en relation de personnes souhaitant effectuer des trajets ensemble. Il est important et tout simplement rassurant de voir les personnes avec qui l'on va voyager, notamment pour se reconnaître sur le lieu du rendez-vous !

Les passagers vont plus spontanément vers les conducteurs proposant leur portrait, car c'est moins anonyme et plus rassurant. En moyenne, **les utilisateurs avec photo sont 3 fois plus contactés !** C'est pourquoi nous incitons réellement les utilisateurs à ajouter une photo sur leur profil, ce qui a pour effet d'augmenter le taux de complétion de leur profil et leur donne une meilleure visibilité. 2 minutes suffisent à télécharger votre photo et cela facilitera grandement vos covoiturages futurs.

Comment faire ?

Vous pouvez ajouter votre photo depuis la page suivante : [Ajouter une photo](#)

- Vous avez la possibilité de nous envoyer votre photo au format jpeg, gif ou png (2 Mo maximum) en cliquant sur « Parcourir » et en sélectionnant le fichier sur votre ordinateur

Toutes les photos sont modérées par l'Équipe Relations Membres qui opère notamment un recadrage serré sur le visage. Votre photo sera visible par les membres une fois cette validation effectuée.

Quelles sont les règles concernant les photos ?

Les photos doivent en premier lieu respecter une certaine taille et être à un format adapté.

Nous acceptons les formats jpeg, gif et png et fichiers d'une taille maximum de 2 Mo (megaoctets).

Si la taille est supérieure, il vous faudra au préalable réduire la taille de votre fichier grâce à un logiciel d'édition dédié ou en passant par un site comme celui-ci : <http://reduction-image.com/resizer-online/>

Les photos doivent répondre à un certain nombre de critères, vous devez notamment :

- être seul(e)
- être identifiable
- ne pas avoir de lunettes de soleil
- être en gros plan
- être souriant, c'est toujours plus sympa :-)
- adopter une attitude correcte, être décent(e)

Nous refusons :

- les dessins et avatars
- les photos prises de trop loin
- les photos floues ou trop sombres
- les grimaces

N'oubliez pas, l'objectif est que votre futur covoitureur puisse vous reconnaître sur le point de RDV !

Par ailleurs, si nous sommes aussi exigeants sur les photos, c'est qu'elles peuvent apparaître à de nombreux endroits sur site, parfois avec de très petites dimensions (notamment sur les applications mobiles). Vous devez donc être clairement identifiable !

Je rencontre des problèmes avec ma photo, que faire ?

Si votre photo n'est pas visible, c'est qu'elle n'a pas encore été validée par notre Équipe Relations Membres !

Plusieurs milliers de photos sont modérées au quotidien. Nous procédons également à un recadrage de ces dernières pour les recentrer sur votre visage, afin que l'on puisse vous reconnaître facilement même sur les plus petits formats. La validation de votre photo peut prendre au maximum 24 heures.

Vous serez alerté(e) par email et sur le site lorsque votre photo sera en ligne.

Si votre photo n'a pas été acceptée, c'est qu'elle ne respectait pas les critères demandés ou ne pouvait être exploitée correctement, le motif vous est indiqué dans l'email vous notifiant le refus.

Pour rappel, vous devez notamment:

- être seul(e)
- être identifiable
- ne pas avoir de lunettes de soleil
- être en gros plan
- être souriant c'est toujours plus sympa :-)
- adopter une attitude correcte, être décent(e)

Nous refusons en outre :

- les dessins et avatars
- les photos prises de trop loin
- les photos floues ou trop sombres
- les grimaces

Ma photo a été refusée, que faire ?

Nous vous conseillons de nous soumettre une nouvelle photo respectant les points précédents afin que nous puissions la valider.

Je n'ai pas de photo, que faire ?

L'ajout de votre photo n'est pas obligatoire, même si nous conseillons nos utilisateurs à l'effectuer car cela facilite grandement les contacts et donc les convoiturages, le tout en 2 clics seulement !

Nous avons en effet constaté que **les personnes ayant ajouté leur photo reçoivent trois fois plus de contacts**. Et bien sûr, vous gardez la possibilité d'ajouter votre photo plus tard !

Comment enregistrer les détails de mon véhicule ?

Pour remplir les détails sur votre véhicule, vous devez simplement renseigner votre numéro de plaque d'immatriculation. Il nous permettra, grâce à notre fournisseur de données, de retrouver automatiquement le reste des informations sur votre véhicule.

Ainsi, votre annonce comportera des renseignements utiles pour la sécurité et la confiance au sein de notre communauté, ce qui encourage les passagers à voyager avec vous !

Grâce au numéro d'immatriculation de votre véhicule, nous pouvons remplir :

- Sa marque et son modèle ;
- Son « type » ;
- Sa couleur ;
- Sa date d'immatriculation.

Ça ne prendra pas plus d'une minute.

Vous pouvez modifier ou supprimer ces données depuis votre tableau de bord.

Pourquoi devriez-vous enregistrer les détails de votre véhicule ?

Grâce à ces éléments, les passagers peuvent mieux se représenter le trajet avec vous, et la sécurité et la confiance au sein des membres de notre communauté s'en trouve renforcée.

Pour finir, le plus d'informations vous donnez sur vous-même et sur votre véhicule, le plus de chances vous avez de trouver des passagers

Je rencontre des problèmes avec la photo de mon véhicule, que faire ?

Comme votre photo de profil, la photo de votre véhicule est validée manuellement par notre Équipe Relations Membres, elle n'est donc pas immédiatement visible sur le site, mais elle le sera sans doute dans quelques heures !

Pourquoi modérer ma photo ?

Nous vérifions simplement qu'il s'agit bien d'une photo de véhicule et qu'il n'y a pas d'anomalie ou d'incohérence (une photo de Ferrari pour une Super 5 par exemple !)

Ma photo a été refusée, que faire ?

Plusieurs raisons peuvent expliquer le refus de votre photo :

- Elle ne représentait pas le modèle de votre véhicule
- Elle était fantaisiste
- Nous n'acceptons pas les photos sur lesquelles vous apparaissez, puisque la photo de profil suffit à vous identifier.

En cas de refus, nous vous invitons à nous envoyer une nouvelle photo de votre véhicule.

Comment envoyer des messages ?

Que vous soyez conducteur ou passager, vous pouvez écrire à d'autres membres Easy voiturage sans quitter notre plateforme.

Cependant, vous pourrez contacter uniquement les membres concernés par le trajet qui vous intéresse, aux moments opportuns pour vous organiser.

Passagers

Vous pouvez prendre contact avec un conducteur en vous connectant à votre compte, avant ou après avoir réservé votre place.

Si vous avez déjà démarré une conversation, vous la retrouverez dans vos « Messages ».

Vous ne pourrez pas le joindre si le conducteur a refusé votre demande de réservation, s'il n'y a plus de places libres, si le départ est prévu dans moins de 15 minutes, ou encore si le trajet a eu lieu il y a plus de 20 jours.

Conducteurs

Pour que vous puissiez contacter un passager, il faut d'abord qu'il ait demandé ou réservé sa place, ou qu'il vous ait déjà contacté. Après vous être connecté à votre compte, vous pouvez lui écrire depuis la page « Voir vos passagers » ou depuis vos « Messages » : <https://www.easyvoiturage.com/messages/list>.

Gardez à l'esprit que les messages sont modérés afin que chacun se sente en sécurité dans un cadre convivial.

Quelles sont les règles d'envoi des messages ?

La messagerie doit servir à organiser les détails du voyage en avance, et nous la modérons pour garantir à toute la communauté une ambiance conviviale où chacun se sent en sécurité.

Nous bloquerons l'envoi de messages déplacés ou qui contreviennent à nos règles. Ne cherchez pas à contourner la réservation en ligne.

Notre Équipe Relations Membres bloquera des messages contenant :

- un numéro de téléphone, une adresse email
- une tentative de contournement du fonctionnement du site

Si nous bloquons votre message, nous vous écrirons pour vous en expliquer la raison et vous conseiller sur la marche à suivre pour envoyer un autre message.

Je ne peux pas envoyer de message, pourquoi ?

Si votre message n'a pas été envoyé, il entre peut-être dans l'une des situations suivantes :

- Il est en cours de modération (notre équipe Relations membres s'en occupera dès que possible).
- Nous avons bloqué l'envoi, car le message ne correspond pas à nos règles.
- Vous n'avez pas assez de réseau ou votre connexion est trop faible.

Vous êtes un passager : vous ne pouvez pas joindre un conducteur s'il a refusé votre demande de réservation, s'il n'y a plus de places libres, si le départ est prévu dans moins de 15 minutes, ou encore si le trajet a eu lieu il y a plus de 20 jours.

Si vous ne parvenez toujours pas à envoyer des messages, [n'hésitez pas à nous le signaler](#).

Comment gérer mes notifications de messagerie ?

Gérez toutes vos notifications depuis votre profil dans la section « [Notifications](#) ».

Sur cette page, vous pouvez activer et désactiver vos notifications, et choisir lesquelles recevoir et par quel moyen.

Vous pouvez également accéder à la gestion de ces préférences depuis le lien inclus en bas de nos mails de notification.

Et si je ne reçois pas de réponse ?

Si le conducteur ou le passager que vous avez contacté ne vous répond pas, il vaut mieux chercher un autre membre pour votre covoiturage.

Il se peut que notre équipe ait bloqué votre message initial.

Lorsque c'est le cas, nous vous envoyons un mail pour vous en expliquer la raison et vous conseiller sur la marche à suivre pour envoyer un autre message.

Si vous n'avez rien reçu de notre part, consultez votre dossier de courriers indésirables (spam) ou vérifiez dans votre compte Easy voiturage que vous utilisez la bonne adresse mail.

Qu'est-ce que le taux de réponse ?

Le taux de réponse sert à indiquer aux passagers la fréquence avec laquelle un conducteur a répondu aux premières prises de contact d'autres voyageurs, au long de l'année passée.

Nous le calculons en prenant en compte la première réponse, mais pas la suite du fil de discussion.

Si vous recherchez un trajet de dernière minute, adressez-vous plutôt aux conducteurs qui ont les taux de réponse les plus élevés

Comment laisser un avis ?

Laisser un avis à vos covoitureurs est important !

C'est grâce à vos avis que la confiance augmente chaque jour entre les membres d'Easy voiturage.

Le fait de publier un avis après un covoiturage permet d'avoir un retour sur le bon déroulement des trajets et échanges entre les membres et d'informer la communauté de la qualité de l'expérience avec l'utilisateur concerné.

Des avis positifs prouvent qu'un membre du site est digne de confiance et recommandable auprès de la communauté.

En résumé : plus un utilisateur a d'avis positifs, plus on peut lui faire confiance !

Désormais, lorsque vous publiez un avis, le covoitureur concerné pourra y accéder :

- s'il publie à son tour un avis à votre attention dans un délai de 14 jours
- ou à l'issue de cette période

Pour laisser un avis, vous pouvez cliquer sur la notification qui s'affiche sur votre Tableau de bord après un trajet.

Et pour les conducteurs ?

Si la publication d'un avis concerne un conducteur, une étape supplémentaire est demandée au passager : l'évaluation de la conduite est bien distincte du système d'avis car elle est publiée de façon anonyme et permet simplement d'afficher une moyenne sur le profil du conducteur. C'est un simple questionnaire, il suffit de cocher la case qui convient le mieux au ressenti du passager au cours du trajet.

Les conducteurs n'ont pas accès à ce formulaire, ce qui permet au passager d'être libre de juger sa conduite.

Dès qu'un avis est publié, un email est envoyé à votre interlocuteur lui signalant l'existence de ce dernier. Votre covoitureur pourra le découvrir en laissant un avis à son tour. Il disposera pour cela d'un délai de 14 jours.

Pensez à mesurer les différents aspects de vos échanges avant de laisser un avis à la personne, notamment si celui s'avère négatif pour une quelconque raison.

Si l'expérience était moyenne mais que votre covoitureur a malgré tout rempli ses obligations, choisissez peut-être une note modérée et ne donnez la plus mauvaise note que lorsque vraiment l'expérience était très mauvaise et le justifie réellement.

Vous pouvez de votre côté retrouver tous les avis qui vous ont été laissés ou ceux que vous avez publiés, depuis la page [« avis »](#).

Quelles sont les règles de publication des avis ?

Un avis est visible de tous sur le profil du covoitureur et peut avoir une incidence sur ses covoiturages futurs. Il est donc important de savoir modérer ses propos et ne pas être exagérément négatif si cela n'est pas pleinement mérité.

Lorsque vous publiez un avis, le covoitureur concerné pourra y accéder :

- s'il publie à son tour un avis à votre attention dans un délai de 14 jours
- ou à l'issue de cette période

→ **Voici quelques conseils pour publier votre avis après un covoiturage :**

Si c'était à refaire, aimeriez-vous covoiturer de nouveau avec cette personne ?

- Si la réponse est OUI, laissez un avis positif, sans hésitation !
- Si la réponse est NON, alors réfléchissez aux raisons qui font que vous ne le referez pas. Soyez le plus objectif possible et ne laissez un avis négatif que si vous pensez que la personne a réellement manqué à ses engagements.
- Par exemple : un petit retard peut souvent être lié à des aléas de circulation, et ne justifie pas nécessairement un avis négatif.
- Un avis, positif comme négatif, est attaché au profil de la personne de façon permanente. Si vous vous apprêtez à laisser un avis négatif, et que votre mauvaise impression de la situation peut facilement s'expliquer par des circonstances atténuantes, nous vous conseillons de le préciser dans le commentaire de votre avis en publiant un avis nuancé.

→ **Important**

Notre équipe modère tous les avis publiés. La publication d'un avis peut être refusée pour l'un des motifs suivants :

- l'avis contient des coordonnées personnelles (adresse email, numéro de téléphone, nom complet, etc.)
- son contenu est insultant, diffamant ou discriminatoire
- son contenu n'a aucun rapport avec l'évaluation attribuée
- son contenu n'est pas argumenté

Le système d'avis permet à l'ensemble de la communauté d'Easy voiturage de se faire une opinion sur un covoitureur et peut favoriser la mise en relation. Il est important qu'un avis reste factuel et argumenté, en particulier s'il est négatif.

Pourquoi ce délai de 14 jours pour laisser un avis après avoir reçu le mien ?

Vous disposez en effet désormais d'un délai de 14 jours pour publier un avis à l'attention d'un covoitureur, une fois que vous avez reçu le sien.

Et si vous êtes le premier à avoir laissé un avis, votre covoitureur devra publier à son tour un avis sous 14 jours pour voir le vôtre.

Avec l'introduction de ce nouveau fonctionnement, nous souhaitons :

- garantir un rapport de confiance entre des membres qui échangent des avis sincères
- renforcer la fiabilité des avis en permettant à chacun d'accéder à des avis de qualité qui permettront de se forger une opinion fidèle à la réalité, et ainsi faciliter la mise en relation
- limiter la publication d'avis négatifs laissés en simple réaction à un avis négatif ou mitigé

En laissant un avis rapidement après avoir reçu le vôtre, vous aurez accès à l'avis laissé par votre covoitureur. Passé ce délai de 14 jours, l'avis que vous avez reçu sera visible, mais vous ne pourrez plus laisser d'avis en retour. Vous conservez bien entendu votre droit de réponse, vous permettant d'apporter votre vision des faits en cas de réception d'un avis inférieur à "Très bien", dans un délai de 14 jours.

Attention : si votre avis fait l'objet d'un refus par nos systèmes de modération, vous ne serez plus en mesure de le republier. Vous pouvez par ailleurs publier un droit de réponse dans le cas d'une évaluation inférieure à "Bien".

Comment répondre à un avis ?

Vous disposez d'un droit de réponse à un avis qui vous a été laissé afin de pouvoir vous justifier ou d'apporter votre propre version des faits. Plus précisément, si vous avez reçu un avis avec une évaluation inférieure à "Très Bien", vous aurez alors la possibilité de cliquer sur "Répondre à cet avis" et donner une justification au problème rencontré dans un délai de 14 jours après la création de cet avis.

Attention, cette réponse sera également visible de tous sur votre profil, soyez donc modéré et factuel dans vos explications pour donner une image positive de vous-même aux autres utilisateurs.

Je ne peux pas publier un avis une nouvelle fois ?

Un avis modéré par nos systèmes ne pourra plus être proposé de nouveau.

Vous avez cependant la possibilité de visualiser, de relire et d'éditer votre avis avant sa publication définitive si nécessaire.

Nous vous rappelons que notre équipe modère tous les avis ou droits de réponse publiés. La publication d'un contenu peut être refusée pour l'un des motifs suivants :

- l'avis contient des coordonnées personnelles (adresse email, numéro de téléphone, nom complet, etc.)
- son contenu est insultant, diffamant ou discriminatoire
- son contenu n'a aucun rapport avec l'évaluation attribuée

Le système d'avis permet à l'ensemble de la communauté d'Easy voiturage de se faire une opinion sur un covoitureur et peut favoriser la mise en relation. Il est important qu'un avis reste factuel et argumenté, en particulier s'il est négatif.

J'ai reçu un avis que je considère injustifié, que faire ?

Recevoir un avis négatif n'est jamais agréable et il semble toujours injustifié à la personne qui le reçoit, tant il est déplaisant d'être l'objet de critiques. Même si nous pouvons comprendre qu'un avis vous semble avoir été publié de manière injustifiée, nous ne pourrions pas le supprimer de manière arbitraire.

En effet, il ne fait que refléter le sentiment et la perception de la personne qui vous l'a laissé et nous ne pouvons préjuger de son bien-fondé ou prendre faveur pour l'une ou l'autre partie. Le système des avis lui-même s'en verrait complètement faussé.

Easy voiturage rassemble une communauté de membres qui interagissent de manière autonome, nous ne faisons que l'encadrer. Les seuls commentaires et avis que nous supprimons automatiquement sont à caractère offensant, raciste, ou discriminatoire.

Notre conseil :

N'en faites pas une affaire personnelle, vous aurez sans doute par la suite de nouveaux avis positifs qui viendront contrebalancer celui-ci !

Par ailleurs, vous avez désormais la possibilité d'apporter votre version des faits dans votre droit de réponse, si votre évaluation est inférieure à "Très bien".

[Voir mes avis](#)

Comment modifier ou supprimer un avis que j'ai laissé ?

L'avis que vous avez publié est automatiquement enregistré et publié après modération par notre équipe Relations Membres.

Vous ne pourrez plus intervenir sur son contenu, ni le supprimer.

Cependant, si :

- Vous pensez vous être trompé lors de l'enregistrement de votre avis (positif au lieu de négatif et inversement, erreur de covoitureur...)
- Vous avez entre temps revu votre position, suite par exemple à des explications convaincantes du covoitureur concerné

Il vous faudra le signaler à notre [Équipe Relations Membres](#). Pensez à nous apporter des précisions sur les raisons de votre demande

Impossible de voir mon avis reçu avant d'en publier un ?

L'avis que vous avez reçu sera immédiatement visible après avoir publié un avis à l'attention de votre covoitureur. Ce système a été mis en place pour renforcer la fiabilité des avis, favoriser la publication d'avis honnêtes et factuels, mais aussi pour encourager nos membres à laisser un avis sincère rapidement après reçu le leur.

Nous avons en effet constaté que beaucoup d'avis laissés ne recevaient pas toujours de réponse, ce qui ne permettait pas de faire évoluer le niveau d'expérience de certains utilisateurs très fiables, et ce qui pouvait être vécu comme une injustice.

Si votre covoiturage s'est bien passé, vous avez certainement reçu un avis positif que vous découvrirez avec plaisir lorsque votre avis sera publié.

Et si toutefois vous recevez une évaluation inférieure à "Bien", vous gardez bien entendu la possibilité de publier un droit de réponse.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des avis, découvrez [notre page](#). Découvrez les [règles de publication des avis](#).

Suis-je couvert par ma propre assurance quand je fais du covoiturage ?

Le covoiturage facilité par Easy voiturage donne lieu à un partage des frais avec les passagers dans un cadre non professionnel. Ce covoiturage n'est pas différent de l'usage courant d'un véhicule autorisant le transport d'un conjoint, d'amis, de collègues ou d'enfants. Dans ce cadre et puisque cette activité ne génère pas de profit pour le conducteur, aucune assurance automobile spécifique n'est requise vis-à-vis de tiers.

En effet, en cas d'accident, tous les passagers sont indemnisés par la « responsabilité civile envers les tiers ». Cette assurance étant obligatoire pour le conducteur, aucune extension n'est nécessaire.

Dois-je déclarer à mon assureur que je fais du covoiturage ?

Il est préférable que l'automobiliste déclare le covoiturage à son assureur. Ce dernier peut ainsi apprécier les risques garantis et attirer l'attention de l'assuré sur certains points.

Est-ce que l'assurance offerte par Easy voiturage remplace mon assurance actuelle ?

Non, vous devez obligatoirement déjà disposer de votre propre assurance, ce qui constitue une obligation légale et une condition d'utilisation d'Easy voiturage en tant que conducteur. C'est votre assurance qui interviendra en priorité en cas de problème.

L'assistance additionnelle offerte par Easy voiturage intervient si vous ne disposez pas d'une garantie assistance..

Que se passe-t-il si je prête le volant à un passager ?

Avant de passer le volant à l'un de vos passagers, vous devez vérifier que votre contrat d'assurance ne comporte pas une clause de conduite exclusive (seul le conducteur désigné dans le contrat est couvert par l'ensemble des garanties). Il est en effet impératif de ne pas vous exposer à une déchéance de vos garanties.

Mais, même si votre contrat d'assurance prévoit le prêt de volant, vous devez noter que :

- en cas d'accident provoqué par le conducteur à qui vous avez prêté le volant, c'est le souscripteur de l'assurance qui sera pénalisé d'un malus
- votre contrat d'assurance peut prévoir l'application d'une franchise plus élevée qui resterait à la charge du souscripteur en cas d'accident, si le conducteur à qui vous prêtez le volant est novice.

Aurai-je quand même un malus si je ne suis pas au volant de ma voiture au moment de l'accident ?

Le bonus/malus s'applique à la voiture assurée et non à vous en tant que conducteur. Vous pourrez payer une majoration en cas de sinistre responsable, et tous les sinistres vous seront imputés, même si vous n'étiez pas au volant au moment des faits.

Nous recommandons de prêter votre véhicule uniquement à un conducteur ayant plus de 3 ans de permis et qui vous semble digne de confiance.

Que faire en cas d'immobilisation du véhicule ?

Si vous êtes couvert par votre propre assurance et ou assistance, **vous devez contacter votre assureur ou votre assistant.**