

# Conditions générales de vente des contrats d'abonnement de stationnement



Applicables à compter du 5 avril 2017

Les présentes dispositions constituent les conditions générales de vente («CGV») applicables aux abonnements aux parkings exploités par le groupe Q-Park en France, que ceux-ci soient souscrits directement dans les parkings ou en ligne sur le site Internet [www.q-park-resa.fr](http://www.q-park-resa.fr) (« Site Internet »). Les abonnements sont souscrits auprès de la société Q-Park France, société par actions simplifiée au capital de 7.067.136 €, dont le siège social est situé 1 rue Jacques-Henri Lartigue, 92130 Issy-les-Moulineaux, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 378 888 234 (N° TVA intracommunautaire : FR90378888234).

En souscrivant un abonnement, l'Abonné déclare avoir pris connaissance des CGV, ainsi que du contrat d'abonnement afférent (le « Contrat d'Abonnement ») et les accepte expressément.

## Article 1 - DOCUMENTS CONTRACTUELS - DÉFINITIONS

L'Exploitant désigne la société Q-Park France, y compris le personnel du Service Clients et des services administratifs de la société Q-Park France. L'Exploitant peut également désigner le personnel présent sur les parkings exploités par la société Q-Park France. Lorsqu'il est question de l'émission de factures et/ou de l'encaissement de sommes au titre d'un abonnement, l'Exploitant désigne soit la société du groupe Q-Park titulaire du contrat principal sur la base duquel est exploité le parking, soit la société propriétaire du parking avec laquelle la société Q-Park a passé un contrat d'exploitation.

La Personne intéressée désigne toute personne intéressée par la souscription d'un abonnement auprès de l'Exploitant, faisant une demande de renseignement en ce sens auprès de l'Exploitant. Pour contracter, la Personne intéressée doit être capable juridiquement de contracter et – le cas échéant – avoir les pouvoirs pour engager la personne morale de droit public ou privé.

La Personne intéressée souscrivant un abonnement garantit la véracité et l'exactitude des informations et des documents qu'il fournit, à l'Exploitant.

Le Contrat d'Abonnement et les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) constituent le « Contrat ». Les CGV définissent les droits et obligations respectifs de l'Exploitant et de l'Abonné dans le cadre de la fourniture par l'Exploitant des services compris dans le Contrat. Les CGV viennent compléter le Contrat d'Abonnement. En cas de contradiction, les dispositions du Contrat d'Abonnement prévalent sur les CGV.

La Proposition commerciale désigne la proposition adressée par l'Exploitant à toute Personne intéressée ou l'offre proposée lors d'une prise de contact avec le Service Clients Q-Park (tel que défini au 2.1 des CGV) dans les conditions prévues à l'article 2.3.1 ci-après. En cas d'acceptation de la Proposition commerciale par la Personne intéressée, un Contrat est conclu, lequel se substitue à la Proposition commerciale.

La Personne intéressée devient l'Abonné au jour où elle souscrit un Contrat auprès de l'Exploitant, pour toute la durée de celui-ci. L'Abonné désigne la personne physique ou morale, de droit public ou privé, ayant souscrit un Contrat auprès de l'Exploitant. L'Abonné professionnel désigne l'Abonné ayant souscrit un Contrat auprès de l'Exploitant à des fins professionnelles, c'est-à-dire afin de satisfaire des besoins liés à l'exercice de son activité. L'Abonné non professionnel désigne l'Abonné personne physique ayant souscrit un Contrat auprès de l'Exploitant à des fins autres que professionnelles, c'est-à-dire afin de satisfaire des besoins non liés à l'exercice d'une activité professionnelle.

## Article 2 - COMMERCIALISATION - SOUSCRIPTION

### 2.1 - Prise d'informations

La prise d'informations et la souscription des abonnements peuvent être effectuées:

- auprès du Service Clients Q-Park (le « Service Clients »);
- par téléphone au 0810 077 275, du lundi au vendredi, de 9h à 18h : (numéro AZUR - prix d'un appel local depuis un poste fixe, depuis la France Métropolitaine et la Corse) ;
- par e-mail à l'adresse suivante : [service.clients@q-park.fr](mailto:service.clients@q-park.fr)
- par courrier à l'adresse suivante : Q-Park France, Service Clients, 1 rue Jacques-Henri Lartigue, 92130 Issy-les-Moulineaux.
- aux locaux d'accueil des parkings de l'Exploitant
- sur le Site Internet. Les informations disponibles sur le Site Internet n'ont pas de caractère définitif ou permanent et sont susceptibles d'évoluer fréquemment. Toute Personne intéressée se doit de vérifier que les informations dont elle a pu prendre connaissance par le passé sur le Site internet sont encore d'actualité au jour de la souscription de l'abonnement en consultant à nouveau le Site Internet à cette date, et au besoin en prenant contact avec l'Exploitant.

La Personne intéressée est informée de ce que certains moteurs de recherche peuvent continuer à référencer des offres expirées ; celles-ci ne doivent pas être prises en compte.

Toute Personne intéressée se doit - avant toute conclusion du Contrat - de prendre connaissance de la Proposition commerciale qui lui est remise le cas échéant, et en tout état de cause de la proposition de Contrat et des CGV applicables.

### 2.2. Offres, prix et disponibilités

#### 2.2.1 - Type d'offres

Les abonnements proposés par l'Exploitant varient en fonction des modes de souscription de l'abonnement (tels que détaillés à l'article 2.3 des CGV) et des obligations contractuelles découlant, le cas échéant, des relations avec les cocontractants de l'Exploitant (collectivités territoriales, etc.). En particulier, seules certaines formules d'abonnement sont proposées à la vente sur le Site Internet. Pour souscrire une formule d'abonnement non disponible via le Site Internet, la Personne intéressée est invitée à prendre contact avec le Service Clients Q-Park dans les conditions prévues à l'article 2.1. des présentes.

#### 2.2.2 - Disponibilité

Les places de parking sont mises à disposition dans la limite des capacités du parking au sein duquel la Personne intéressée souhaite bénéficier d'un abonnement et/ou dans le cadre et les limites des obligations contractuelles découlant, le cas échéant, des relations avec les cocontractants de l'Exploitant (collectivités territoriales, etc.). La souscription d'un abonnement est ainsi soumise à la condition que les besoins de la Personne intéressée puissent être satisfaits par l'Exploitant (disponibilité d'une place pour la période et la durée considérée au sein du parking souhaité).

### 2.3. – Modalités de souscription d'un abonnement

Toute Personne intéressée a la possibilité de souscrire un abonnement en entrant en contact avec le Service Clients, dans un point de vente physique de l'Exploitant ou via le Site Internet, dans les conditions définies ci-après.

Il est précisé qu'en effectuant une demande d'abonnement, la Personne intéressée accepte de recevoir des emails de l'Exploitant pour communiquer avec lui sur sa demande d'abonnement et son abonnement.

# Conditions générales de vente des contrats d'abonnement de stationnement



Applicables à compter du 5 avril 2017

Les conditions et modalités de prise d'effet de la demande de souscription d'abonnement sont précisées aux articles 2.4 et 2.5. ci-après.

## 2.3.1.– Souscription auprès du Service Clients Q-Park

Toute Personne intéressée a la possibilité de prendre contact avec le Service Clients à l'effet de se voir remettre une Proposition commerciale. En cas de disponibilité d'une place dans le parking sollicité et aux dates concernées, le Service Clients adressera à la Personne intéressée une Proposition commerciale détaillant les éléments de prix en fonction du type d'abonnement souhaité, ainsi qu'un projet de Contrat, comprenant le Contrat d'Abonnement et les CGV. A défaut de conclusion du Contrat au jour de la date d'émission de la Proposition commerciale, la Personne intéressée devra prendre contact avec le Service Clients afin de savoir si, et dans quelle mesure les prix et disponibilités ont évolué. Une confirmation de cette évolution lui sera adressée sur simple demande par l'envoi d'une nouvelle Proposition commerciale. En cas d'accord avec la Proposition commerciale, la Personne intéressée doit prendre connaissance du Contrat, si besoin en posant ses questions au Service Clients, compléter le Contrat d'Abonnement, et renvoyer au Service Clients un exemplaire du Contrat dûment rempli, signé et complété par les pièces jointes requises listées dans le Contrat d'Abonnement, et doit en parallèle conserver l'exemplaire du Contrat lui revenant.

## 2.3.2.– Souscription dans un parking

Si la Personne intéressée se déplace dans un parking de l'Exploitant en vue de souscrire un Contrat, elle y est informée des éléments de prix en fonction du type d'abonnement souhaité et se voit remettre un projet de Contrat, comprenant le Contrat d'Abonnement et les CGV (sous réserve de la disponibilité de la place dans le parking et aux dates convoitées). La Personne intéressée complètera et signera le contrat et fournira les pièces jointes requises indiquées dans le Contrat d'Abonnement, et doit en parallèle conserver l'exemplaire du Contrat lui revenant.

## 2.3.3.– Souscription via le Site Internet

Si la Personne intéressée souhaite souscrire son abonnement en ligne, elle doit se rendre sur le Site Internet et prendre connaissance des formules d'abonnement et conditions proposées et des éléments de prix afférents à chaque type d'abonnement sélectionné. Le nombre de places pouvant être réservé via le Site Internet est au maximum de 3. La Personne intéressée ne pourra choisir une date de début d'abonnement qu'à J+10 jours ouvrés. Pour toute demande supérieure, la Personne Intéressée doit prendre contact avec le Service Clients. Lors de sa demande d'abonnement en ligne, la Personne intéressée doit remplir un formulaire avec le parking choisi, la fréquence de paiement, le nombre de places, le type d'abonnement, son nom, son prénom, son adresse, son numéro de téléphone, son email, la date à laquelle il souhaite voir son abonnement débiter, le mode de paiement par prélèvement et le mandat SEPA afférent. La Personne intéressée devra également prendre connaissance et accepter les présentes CGV et les imprimer si elle le souhaite grâce au bouton d'impression. Sans l'acceptation des présentes CGV, la poursuite de la demande d'abonnement est impossible. Avant de finaliser sa demande d'abonnement, la Personne intéressée pourra corriger les éventuelles erreurs ou modifier sa demande grâce à une page récapitulative, reprenant tous les éléments complétés par ses soins. La demande d'abonnement ne sera envoyée au Service Clients qu'au clic de la personne intéressée sur le bouton «Faire une demande d'abonnement». Le clic sur ledit bouton oblige au paiement. Une fois que la Personne intéressée a cliqué sur ledit bouton, une page de confirmation s'affichera et la Personne intéressée recevra un email

de confirmation de sa demande d'abonnement avec un récapitulatif des données qu'il a saisies, un projet de contrat, les présentes CGV accompagnées du formulaire de rétractation et la copie de son mandat SEPA. Au plus tard deux jours ouvrés après la réception de l'email de confirmation, le Service Clients Q-Park, par l'envoi d'un email, indiquera à la personne intéressée que sa demande d'abonnement est acceptée et l'informera de sa référence de client Abonné. En cas de demande incomplète, le Service Clients lui fera part des éléments nécessaires à la finalisation de son abonnement, ou d'une éventuelle impossibilité d'accéder à sa demande d'abonnement.

Il est sur ce point précisé que l'envoi d'une demande d'abonnement via le site q-park-resa.fr ne garantit pas l'obtention d'une place puisque la demande d'abonnement est soumise à la validation de Q-Park, qui peut refuser notamment dans le cas où la Personne intéressée ne communique pas tous les éléments demandés et renseignements demandés, ou si Q-Park se retrouve dans l'impossibilité d'accéder à la demande de la Personne intéressée pour des raisons d'indisponibilité. En cas d'acceptation de la demande d'abonnement, l'Abonné recevra un autre e-mail mentionnant à l'Abonné, la date d'envoi de son badge d'accès et son numéro de suivi d'envoi, et se verra communiquer par voie postale sa carte d'accès dans les conditions indiquées à l'article 4 des présentes. En cas de demande d'éléments complémentaires de la part du Service Client, il incombe à l'Abonné de contacter le Service Clients, dont les coordonnées sont rappelées à l'article 2.1. des présentes, afin de continuer la finalisation de la demande d'abonnement et la validation de son Contrat.

## 2.4. Conclusion et prise d'effet du Contrat , hors contrat conclu via le Site Internet

### 2.4.1. Conclusion sous conditions suspensives, hors Contrat conclu via le Site Internet

Le Contrat sera considéré comme conclu aux conditions cumulatives et suspensives suivantes : (i) le Contrat doit être dûment complété et signé par la Personne intéressée et transmis à l'Exploitant avec toutes les pièces justificatives requises (la transmission peut s'effectuer soit en remettant le Contrat au parking, soit en l'envoyant à l'Exploitant par e-mail ou courrier); (ii) l'Exploitant doit avoir envoyé à la Personne intéressée l'e-mail ou le courrier de bienvenue lui confirmant la disponibilité de places dans le parking et que les conditions tarifaires sont bien celles précisées au sein du Contrat complété et signé par la Personne intéressée. A défaut de respect de tout ou partie des conditions mentionnées ci-dessus, le Contrat ne sera pas conclu et ne prendra pas effet. Il en sera notamment ainsi dans le cas où l'Exploitant n'enverrait pas l'e-mail ou le courrier de bienvenue mentionné ci-dessus. Le cas échéant, les parties ne seront pas considérées comme engagées. En cas de respect de toutes les conditions mentionnées ci-dessus, le Contrat sera considéré comme conclu à la date d'émission de l'e-mail ou du courrier de bienvenue adressé par l'Exploitant à l'Abonné (ci-après « la date de conclusion du Contrat »). La date de conclusion du Contrat doit être distinguée de la date de prise d'effet du Contrat, laquelle est définie à l'article 2.4.2 ci-après.

### 2.4.2. Date de prise d'effet du Contrat, hors Contrat conclu via le Site Internet

Le Contrat prendra effet à la date de début indiquée dans celui-ci (ci-après désignée « la date de prise d'effet du Contrat »)..

## 2.5. Conclusion et prise d'effet du Contrat conclu via le Site Internet

Le Contrat souscrit via le Site Internet sera considéré comme conclu aux conditions cumulatives et suspensives suivantes : (i) la Personne intéressée doit avoir dûment complété et validé sa demande par le clic sur le bouton «Faire une demande d'abonnement»; (ii) l'Exploitant

# Conditions générales de vente des contrats d'abonnement de stationnement



Applicables à compter du 5 avril 2017

doit avoir envoyé à la Personne intéressée l'e-mail de confirmation de prise en compte de la demande d'abonnement et, (iii) l'Exploitant doit avoir envoyé l'e-mail de validation de la demande d'abonnement dans les conditions décrites à l'article 2.3.3. A défaut de respect de tout ou partie des conditions mentionnées ci-dessus, le Contrat ne sera pas conclu et ne prendra pas effet. Il en sera notamment ainsi dans le cas où l'Exploitant n'enverrait pas l'un des e-mails mentionnés aux (ii) et (iii) ci-dessus. Le cas échéant, les parties ne seront pas considérées comme engagées. En cas de respect de toutes les conditions mentionnées ci-dessus, le Contrat sera considéré comme conclu à la date d'émission de l'e-mail de validation de la demande d'abonnement (ci-après « la date de conclusion du Contrat »). La date de conclusion du Contrat doit être distinguée de la date de prise d'effet du Contrat, laquelle est définie ci-après. Le Contrat prendra effet à la date de début indiquée dans le Contrat d'abonnement (ci-après « la date de prise d'effet du Contrat »). La date de prise d'effet du Contrat est dans tous les cas différente de la date de conclusion du Contrat. La date de prise d'effet du Contrat ne peut intervenir, au plus tôt, que (10) jours ouvrés après la réception par l'Exploitant de la demande d'abonnement de la Personne Intéressée satisfaisant à toutes les conditions cumulatives et suspensives mentionnées ci-avant. Si la Personne souhaite bénéficier d'un abonnement avant un délai de 10 jours ouvrés, il est invité à souscrire directement en contactant le Service Clients Q-Park (sous réserve des disponibilités).

## 2.6 - Droit de rétractation

Pour la conclusion d'un « contrat à distance », tel que défini par l'article L121-16 du Code de la consommation, l'Abonné non professionnel dispose, conformément à l'article L121-21 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de la conclusion du contrat, telle que définie à l'article 2.4.1. et 2.5. ci-dessus pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de coûts supplémentaires, en adressant le formulaire de rétractation figurant en annexe aux présentes par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Clients ou en remplissant le formulaire de sur le Site Internet à l'adresse suivante : [www.q-park-resa.fr/Web/Formulaire-retractation-Q-Park.pdf](http://www.q-park-resa.fr/Web/Formulaire-retractation-Q-Park.pdf). Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Si l'Abonné exerce son droit de rétractation dans les conditions mentionnées ci-dessus, l'Exploitant lui remboursera, les sommes qu'il aura versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle l'Exploitant a été informé de la décision de l'Abonné de se rétracter, à l'exception des frais de retour éventuels de la carte d'accès qui sont à la charge de l'Abonné. Dans l'hypothèse où l'Abonné souhaite utiliser le service souscrit avant l'expiration du délai précité (et notamment dans le cas d'une date de prise d'effet du Contrat antérieure à la date de conclusion du Contrat à la demande de l'Abonné), il devra en informer l'Exploitant par écrit en indiquant une date de prise d'effet du contrat antérieure à l'expiration du délai précité et/ou en indiquant qu'il souhaite disposer de sa carte d'accès au parking avant l'expiration du délai précité indépendamment de la date d'utilisation effective de celle-ci par l'Abonné. Conformément à l'article L121-21-5 du Code de la consommation, l'Abonné qui exerce son droit de rétractation pour un contrat dont l'exécution a été commencée à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, versera à l'Exploitant une somme correspondant à la quote-part de l'Abonnement utilisé jusqu'à la communication par l'Abonné à l'Exploitant de la demande de rétractation. Conformément à l'article L121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation

et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès de l'Abonné et renoncement exprès à son droit de rétractation.

## Article 3 - DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. La durée minimum du Contrat est de trois (3) mois. La durée du contrat commencera à courir à compter de la date de prise d'effet du Contrat, telle que définie à l'article 2.4.2 ci-dessus ou 2.5 en cas d'abonnement souscrit sur le Site Internet. La mise à disposition effective du service, soit la remise de la carte d'accès permettant d'utiliser le service dans les conditions définies au Contrat, interviendra au plus tard à la date de prise d'effet du Contrat, telle que définie ci-avant. L'absence de récupération par l'Abonné de sa carte d'accès, néanmoins mise à sa disposition, est sans incidence sur la date de prise d'effet du Contrat.

## Article 4 - CARTES D'ACCÈS

L'Abonné se verra attribuer une carte d'accès pour chaque place prise en abonnement en application de son Contrat. Chaque carte d'accès permet de stationner un seul véhicule sur une place. Dans le cas d'un abonnement souscrit via le Site Internet, l'Abonné recevra sa carte d'accès par envoi postal. La livraison est effectuée par courrier suivi afin que l'Abonné puisse suivre son pli jusqu'à réception. L'Abonné est responsable de l'exactitude des coordonnées postales qu'il renseigne lors de la passation de sa commande. L'Exploitant ou toute autre société du Groupe de l'Exploitant ne pourra pas être tenu responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences en termes de retard ou d'erreur de livraison ou de perturbations qui ne sont pas de son fait et qui recourent les caractéristiques de la force majeure (grève totale ou partielle des services postaux et moyens de transport et/ou communications). Si l'Abonné a souscrit à l'option « pool », visée à l'article 7 ci-après, le Contrat d'Abonnement précisera le nombre de cartes d'accès remises. Dans le cas d'un abonnement souscrit dans un lieu de vente physique, la carte d'accès est remise à l'Abonné dans les locaux du parking dans lequel est pris l'abonnement. L'Abonné devra se rendre au bureau d'accueil du parking pendant les horaires d'ouverture de celui-ci et présenter le Contrat et sa pièce d'identité afin de se voir remettre sa carte d'accès. En cas de perte ou de vol de la carte d'accès, l'Abonné s'engage à en informer l'Exploitant dans les meilleurs délais à l'accueil du parking si du personnel est présent ou par e-mail au Service Clients. La perte ou la dégradation de la carte d'accès par l'Abonné ou du fait de sa mauvaise conservation par ce dernier n'exonère pas l'Abonné du paiement du prix de l'abonnement et le cas échéant, de l'acquiescement du tarif public horaire en vigueur affiché dans le parking. En cas de perte, de vol, ou de dégradation de la carte d'accès, dûment signalée par l'Abonné, celui-ci se verra remettre une carte d'accès de remplacement, dont le coût sera à sa charge. La carte de remplacement sera ainsi facturée à l'Abonné à hauteur de vingt-cinq (25) euros TTC hormis si le remplacement est rendu nécessaire par une défaillance technique de la carte ne résultant pas d'une mauvaise conservation par l'Abonné.

En cas de cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné s'engage à restituer à l'Exploitant toutes les cartes d'accès remises dans le cadre du Contrat, dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de cessation du Contrat. A défaut, l'Abonné se verra facturer la somme de vingt-cinq (25) euros TTC par carte d'accès non restituée.

## Article 5 - PRIX

Le prix des abonnements est variable en fonction notamment du tarif de l'abonnement sélectionné, lequel est amené à évoluer régulièrement du fait de la politique tarifaire pratiquée dans le parking

# Conditions générales de vente des contrats d'abonnement de stationnement



Applicables à compter du 5 avril 2017

concerné, qui s'inscrit, notamment, dans le cadre des relations avec les cocontractants de l'Exploitant (collectivités territoriales, etc.).

Le prix de l'abonnement est calculé par application du tarif en vigueur au jour de la souscription de l'abonnement, en considération du type d'abonnement choisi, du parking, du nombre d'accès et des modalités de paiement. Le prix applicable à l'abonnement souscrit par l'Abonné est mentionné au sein du Contrat d'abonnement. Dans le cadre, notamment, des relations contractuelles avec les cocontractants de l'Exploitant (collectivités territoriales, etc.), les tarifs évolueront au cours du Contrat, en particulier lors des indexations annuelles. Lors de l'évolution des tarifs, les nouveaux tarifs seront communiqués, avant leur application, par l'Exploitant à l'Abonné, par voie d'affichage sur le parking concerné. L'Abonné aura alors la possibilité de résilier son Contrat dans les conditions prévues à l'article 13 des CGV. Les prix sont indiqués en euro et tiennent compte de la TVA française en vigueur.

## Article 6 - MODALITÉS DE PAIEMENT

### 6.1 - Modes de Paiement - hors Contrat conclu via le Site Internet

Deux modes de paiement sont proposés à l'Abonné souscrivant un Contrat (hors cas de la souscription via le Site Internet) : le prélèvement automatique et le paiement en ligne par carte bancaire via le site Internet [www.q-park.fr](http://www.q-park.fr) (Espace Clients). Un dépôt de garantie d'un montant correspondant au tarif mensuel d'un abonnement à échéance de paiement mensuelle du même type (jours, horaires), sera demandé à la signature du Contrat, si le prélèvement automatique n'est pas choisi. Il en sera de même en cas de modification du Contrat à la demande de l'Abonné conduisant à l'option pour un mode de paiement autre que le prélèvement automatique. Le cas échéant, ledit dépôt de garantie garantira le paiement de toutes les sommes dues par l'Abonné à l'Exploitant en application du Contrat, en ce compris le paiement du prix de l'abonnement, des sommes relatives à la demande d'une carte d'accès de remplacement. Ce dépôt de garantie fera l'objet d'une facturation. Le dépôt de garantie sera restitué après la résiliation ou le terme du Contrat, sous réserve du paiement intégral des sommes dues par l'Abonné, et dans un délai qui, pour des raisons techniques, sera de maximum trente (30) jours à compter du terme du Contrat. Plus généralement, le délai maximum de tout remboursement devant être effectué après validation de l'Exploitant, dans le cadre du présent Contrat, auprès de l'Abonné, sera de trente (30) jours à compter de la cessation du Contrat (sauf s'agissant des sommes remboursées au titre du droit de rétractation figurant à l'article 2.6 des présentes, le remboursement intervenant dans les délais et conditions mentionnés audit article 2.6). Dans le cas de frais mis à la charge de l'Exploitant par l'établissement bancaire de l'Abonné, en raison du rejet d'un prélèvement bancaire, résultant d'une absence de provision suffisante, en vue d'indemniser l'Exploitant, l'Abonné sera redevable d'une indemnité à hauteur de quatorze (14) euros.

### 6.2 - Modes de Paiement pour la vente en ligne via le Site Internet

Toutes les sommes relatives à un abonnement souscrit via le Site Internet sont payables par principe par prélèvement automatique. L'Abonné devra à cet effet remplir un formulaire SEPA lors de la souscription en ligne. Néanmoins, si l'Abonné souhaite payer par un autre moyen de paiement, il en a la possibilité et doit à cet effet prendre contact avec le Service Clients.

### 6.3 - Facturation - Délais de paiement.

La fréquence des échéances de paiement de l'abonnement est indiquée dans le Contrat d'Abonnement. Tout paiement entraînera

l'émission d'une facture, qui sera communiquée à l'Abonné par e-mail ou courrier. L'Exploitant émettra des factures à terme à échoir pour le paiement du prix de l'abonnement souscrit, à la date d'émission des factures, précisée dans le Contrat d'Abonnement. La première facturation sera émise le mois de la prise d'effet du Contrat, définie ci-avant, ou le mois suivant celle-ci, en fonction de la date de prise d'effet du Contrat. Pour des raisons d'organisation interne du groupe Q-Park en France, l'Abonné paiera directement ses factures auprès de la société propriétaire du parking ou de la société du groupe titulaire du contrat en vertu duquel est exploité le parking. La société concernée, distincte, le cas échéant, de la société Q-Park France, émettra ainsi les factures et les adressera à l'Abonné. En cas de stationnement de l'Abonné en dehors des jours et plages horaires définis par le type d'abonnement souscrit, ou encore en cas de stationnement de l'Abonné en dehors de la zone ou de la place déterminée par le Contrat, ou de stationnement par l'Abonné d'un nombre de véhicules supérieur au nombre d'abonnements souscrits dans le Contrat, l'Abonné sera redevable du paiement des stationnements concernés sur la base du tarif public horaire en vigueur affiché dans le parking ; le cas échéant, des facturations seront émises à cet effet. Pour toutes les sommes dues par l'Abonné au titre de son Contrat, les délais de paiement sont les suivants : Le délai de paiement applicable à l'Abonné non professionnel est de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture, telle que figurant sur la facture. Le délai de paiement applicable à l'Abonné professionnel est de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture, telle que figurant sur la facture. Le délai de paiement applicable aux Abonnés collectivités territoriales, établissements publics locaux, etc., est conforme à la réglementation en la matière, laquelle découle de la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 et de son décret d'application n°2013-269 du 29 mars 2013. Le délai de paiement applicable aux Abonnés collectivités territoriales, établissements publics locaux, etc., sera modifié le cas échéant, conformément aux dispositions législatives ou réglementaires qui viendront les modifier. S'agissant des Abonnés professionnels, et à défaut de paiement à sa date d'exigibilité, conformément à l'article L441-6 du Code de Commerce, le prix de l'abonnement pourra être majoré de plein droit de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, au taux de 10 fois le taux de l'intérêt légal, dans la limite du taux appliqué par la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage. Conformément à l'article D441-6 du Code de Commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant fixé par décret, s'élève à ce jour à quarante (40) euros, pourra en outre et de plein droit, être mise à la charge de l'Abonné professionnel, en cas de retard de paiement. S'agissant des Abonnés collectivités territoriales, établissements publics locaux, etc., le prix de l'abonnement pourra être majoré de plein droit d'intérêts moratoires au taux fixé par décret, correspondant à ce jour au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne majoré de 8 points de pourcentage, exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant fixé par décret, s'élève à ce jour à quarante (40) euros, pourra, de plein droit, être mise à la charge de l'Abonné collectivités territoriales, établissements publics locaux, etc, en cas de retard de paiement. En outre, et quelle que soit la qualité de l'Abonné (professionnel, non professionnel, etc.), à défaut de paiement du prix de l'abonnement à sa date d'exigibilité, l'Exploitant pourra opposer l'exception d'inexécution et refuser l'accès de l'Abonné au parking jusqu'à l'apurement des sommes dues et ce, à compter du 8ème jour calendaire suivant la date d'exigibilité. La suspension de l'accès au parking en raison du non-respect par l'Abonné de ses engagements



# Conditions générales de vente des contrats d'abonnement de stationnement



Applicables à compter du 5 avril 2017

contractuels ne saurait exonérer l'Abonné de son obligation de payer le prix de l'abonnement pendant toute la durée du Contrat.

En tout état de cause, toute réclamation effectuée par l'Abonné doit faire l'objet d'un courrier pour être traitée et ne saurait en aucun cas dispenser du paiement de la facture. Cependant, l'Abonné est en droit d'opposer l'exception d'inexécution, sous réserve que celle-ci soit justifiée par le manquement de l'Exploitant à son obligation de mise à disposition d'une place de parking dans les conditions du Contrat.

## Article 7 - CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

L'Abonné stationnera dans le respect des conditions définies dans son Contrat, lequel précise les jours et plages horaires de son abonnement, la zone de stationnement ou la place attribuée le cas échéant. En cas d'un abonnement ne donnant pas lieu à l'octroi d'un emplacement déterminé, l'Abonné peut utiliser toute place vacante à l'exception de celles qui sont réservées et désignées comme telles par l'Exploitant ou par le règlement intérieur du parking. En cas de stationnement de l'Abonné en dehors des jours et plages horaires définis par le type d'abonnement souscrit, ou encore en cas de stationnement de l'Abonné en dehors de la zone ou de la place déterminée par le Contrat, l'Abonné se verra appliquer le tarif public horaire en vigueur tel que mentionné par voie d'affichage dans le parking concerné. L'Abonné ne peut stationner simultanément plusieurs véhicules par abonnement souscrit dans son Contrat. En cas de souscription à l'option « pool » (nombre de cartes d'accès supérieur au nombre d'abonnements souscrits), ouverte aux seuls Abonnés professionnels, l'Abonné ne pourra stationner simultanément que le nombre de véhicules correspondant au nombre d'abonnements souscrits dans le Contrat, quelle que soit la quantité de cartes d'accès remises. En cas de non-respect de cet engagement, l'Abonné se verra appliquer le tarif public horaire en vigueur affiché dans le parking. L'Abonné ayant oublié sa carte d'accès et ayant pris un ticket d'entrée, se voit dans l'obligation de régler le montant du stationnement correspondant au tarif public horaire en vigueur dans le parking. L'Abonné s'engage à respecter et à faire respecter, par tout tiers auquel il confie son véhicule et/ou sa carte d'accès, ou auquel il fait bénéficier de tout autre service, les règles du Code de la Route, la signalisation, le règlement intérieur affiché dans le parking, ainsi que toutes les indications qui lui seront données par l'Exploitant. En aucun cas, la prestation de l'Exploitant ne constitue une prestation de gardiennage ou de surveillance du véhicule. Le droit conféré par le contrat d'Abonnement correspond à un droit de stationnement et non à un droit de garde, de dépôt du véhicule. L'Abonné doit faire son affaire de la souscription d'une assurance afférente aux risques liés à la conduite et au stationnement de son véhicule dans un parking. L'Abonné s'engage ainsi à faire assurer et à maintenir assuré tout véhicule qu'il stationne dans le parking pendant toute la durée du Contrat, sans que l'Exploitant soit tenu à une quelconque obligation de vérification à quelque moment. L'Abonné ne doit commettre aucun abus de jouissance susceptible de nuire à la bonne tenue du parking et aux équipements qui s'y trouvent, ni engager la responsabilité de l'Exploitant vis-à-vis des autres occupants du parking ou du voisinage. Ces obligations constituent des obligations essentielles du Contrat. L'Abonné est responsable de tous les accidents, dégâts, négligences et dommages qu'il pourra causer ou qui seront causés par ses ayants droit ou toute personne à laquelle il confie son véhicule, sa carte d'accès ou à laquelle il fait bénéficier de tout autre service, aux personnes circulant dans le parking, à leurs biens, aux véhicules stationnés ou aux installations du parking. Tout dommage ainsi causé par l'Abonné sera considéré comme un manquement de l'Abonné à ses obligations au titre du Contrat, et pourra entraîner

la résiliation anticipée du Contrat aux torts de l'Abonné, dans les conditions définies à l'article 10 ci-après. En cas de sinistre ou de danger présumé, l'Exploitant pourra déplacer tout véhicule sans autorisation préalable de l'Abonné, afin de veiller à préserver celui-ci du sinistre ou du danger présumé. Le cas échéant, l'Exploitant en informera l'Abonné sans délai. En cas de travaux, l'Exploitant en informera l'Abonné par courrier ou par voie d'affichage dans le parking ou par email. L'Abonné disposera d'un délai de 8 jours calendaires pour déplacer son véhicule à l'emplacement indiqué par l'Exploitant. Dans le cas contraire, l'Exploitant procédera lui-même au déplacement du véhicule de l'Abonné. Au cas où les travaux ou un sinistre occasionneraient une indisponibilité de tout ou partie des emplacements du parking, l'Exploitant assurera la gestion du parking de façon à garantir un accès privilégié à l'Abonné et prioritaire par rapport aux usagers horaires. En cas de travaux ou de sinistre, l'Exploitant s'engage ainsi à mettre à la disposition de l'Abonné un autre emplacement dans le parking, ou dans un autre parking si l'Abonné l'accepte. A défaut, le prix de l'abonnement sera diminué au prorata temporis du nombre de jours d'inaccessibilité au parking.

## Article 8 - MODIFICATION DES INFORMATIONS RELATIVES À L'ABONNÉ

Si l'Abonné est amené à changer d'adresse postale, d'adresse électronique, de coordonnées téléphoniques, etc., il est tenu de le notifier par écrit ou via la page dédiée « demande de modification » en ligne à l'adresse [www.q-park-resa.fr/fr/demande-modification-abonnement.html](http://www.q-park-resa.fr/fr/demande-modification-abonnement.html) à l'Exploitant dans les meilleurs délais. Dans le cadre du système d'identification par lecture de plaque d'immatriculation qui n'existe que dans quelques parkings, l'accès dit « mains libres » ne sera réactivé qu'à la date à laquelle la notification du changement d'immatriculation du véhicule concerné sera reçue par l'Exploitant. Dans l'intervalle, l'Abonné pourra continuer à utiliser sa carte d'accès. L'Abonné personne morale doit notifier par écrit à l'Exploitant dans les meilleurs délais toutes les modifications relatives à la personne morale (dénomination sociale, coordonnées légales, siège social, etc.) et transmettre un extrait Kbis à jour de ces modifications. En cas de modification des informations bancaires de l'Abonné, ce dernier doit en informer par écrit l'Exploitant et lui transmettre le relevé d'identité bancaire ou postal correspondant, ainsi que le mandat SEPA dûment complété et signé. Si l'information est reçue par le Service Clients Q-Park avant le 10 du mois, la modification sera prise en compte sur la facturation du même mois. Dans le cas contraire, la modification prendra effet à la facturation du mois suivant. Un tel changement de domiciliation bancaire ne saurait en aucun cas dispenser l'Abonné du paiement à échéance des sommes dues à l'Exploitant.

## Article 9 - DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles de la Personne Intéressée et de l'Abonné feront l'objet d'un traitement informatique par l'Exploitant, nécessaires à la fourniture d'informations précontractuelles, au traitement des souscriptions, à la fourniture des services, à la gestion des Contrats et à tous services associés (identité, adresse électronique, domiciliation, numéro de téléphone, plaque d'immatriculation, etc.). Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Abonné dispose d'un droit d'opposition, d'un droit d'accès et d'un droit de rectification des données le concernant, qu'il peut exercer en s'adressant par écrit à la société Q-Park France, à l'adresse suivante : Q-Park France, 1 rue Jacques-Henri Lartigue, 92130 Issy-les-Moulineaux. Toute demande devra être accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité à jour. Les destinataires des données personnelles susvisées sont les membres du personnel du Service Clients Q-Park, du Service

# Conditions générales de vente des contrats d'abonnement de stationnement



Applicables à compter du 5 avril 2017

Marketing Q-Park, du Service informatique Q-Park, des membres du personnel du parking concerné et des services administratifs de Q-Park. Le cas échéant, les informations recueillies en cas d'utilisation du passe Navigo de l'Abonné comme support de l'abonnement dans le parking, sont transmises au système d'information du prestataire dudit passe Navigo (STIF), aux fins d'études statistiques sur les déplacements des franciliens. Les données transmises font l'objet d'une anonymisation préalable.

## Article 10 - RÉSILIATION

### 10.1 – Résiliation à l'initiative de l'Abonné

L'Abonné dispose d'une faculté de résiliation. La résiliation ne peut toutefois intervenir au plus tôt qu'à l'issue d'une période incompressible de trois (3) mois d'abonnement, correspondant à la durée minimum d'engagement, sous réserve du respect d'un préavis d'un (1) mois. Si la demande de résiliation, qui doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'attention du Service Clients Q-Park est envoyée le 7 du mois au plus tard (cachet de la Poste faisant foi), l'abonnement sera résilié au dernier jour du même mois. En cas d'envoi du courrier après le 7 du mois (cachet de la Poste faisant foi), la résiliation sera effective au dernier jour du mois suivant. En tout état de cause, en cas d'envoi du courrier plus d'un mois avant la date de résiliation sollicitée par l'Abonné, la résiliation sera effective à ladite date ou le cas échéant, reportée à la date de fin de la période de trois (3) mois (durée minimum d'engagement) susvisée, si celle-ci n'est pas expirée à la date de résiliation sollicitée par l'Abonné. En cas de résiliation par l'Abonné en cours de périodicité de paiement, compte tenu des frais induits de traitement de la demande de remboursement et le cas échéant, de la réduction de prix qui en a résulté, le prix qui aura été perçu au titre de la période d'abonnement postérieure à la date de résiliation retenue, sera remboursé au Client, déduction faite d'une indemnité forfaitaire fixée à (quarante) 40 euros dans le cas où la somme à rembourser est d'un montant au moins égal à quarante (40) euros. Dans le cas contraire, l'indemnité sera plafonnée à la somme à rembourser. Nonobstant ce qui précède, l'Abonné ou, en cas de décès, ses ayants droit, pourront résilier un contrat à durée déterminée ou indéterminée, dans les cas suivants : mutation professionnelle (envoi d'une attestation émanant de l'employeur), vol du véhicule (envoi du procès-verbal de dépôt de plainte), décès de l'Abonné (envoi du certificat de décès). Pour être acceptée, la demande de résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec avis de réception et être accompagnée des pièces justificatives requises selon l'événement en cause. La résiliation prendra effet le dernier jour du mois durant lequel est survenu l'événement en cause, sous réserve qu'il n'y ait plus, à cette date, le véhicule stationné dans le parking. Le prix qui aura été perçu au titre de la période d'abonnement postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation sera intégralement remboursé à l'Abonné ou à ses ayants droit. En outre et en cas de manquement par l'Exploitant à l'une de ses obligations contractuelles, hormis le cas de force majeure ou le cas de suites données au manquement de l'Abonné à ses obligations contractuelles, l'Abonné pourra résilier de plein droit le Contrat en cours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de la réception du courrier par l'Exploitant. La résiliation prendra effet à réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception de l'Abonné à l'Exploitant, exposant les motifs de la résiliation.

### 10.2 – Résiliation à l'initiative de l'Exploitant

En cas de manquement par l'Abonné à l'une de ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement à l'échéance, hormis en cas de force majeure, l'Exploitant pourra résilier de plein droit le Contrat en cours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de la réception du courrier par l'Abonné. La résiliation prendra effet à réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception de l'Exploitant à l'Abonné, exposant les motifs de la résiliation.

### 10.3 – Force majeure

Au sens du présent Contrat (et notamment au sens des articles 10.1 et 10.2 ci-avant), la force majeure se définit comme l'événement postérieur à la conclusion du Contrat, indépendant de la volonté de la partie concernée, imprévisible et irrésistible, de nature à empêcher l'exécution du présent Contrat, tel que guerre, attentat, tremblement de terre et autres calamités du même genre, sans que cette liste soit limitative.

## Article 11 - CESSIION DU CONTRAT

L'Exploitant se réserve le droit de céder le Contrat à condition que le cessionnaire prenne les mêmes engagements que l'Exploitant à l'égard de l'Abonné. Le cas échéant, l'Exploitant en informera l'Abonné dans un délai raisonnable. Précision étant ici faite qu'au cas où le contrat principal sur la base duquel est exploité le parking prenait fin pour quelque cause que ce soit, le nouvel exploitant du parking serait ainsi subrogé dans les droits et obligations de l'Exploitant concernant le Contrat de l'Abonné, lequel se poursuivrait dans les mêmes conditions de prix et d'accès.

## ARTICLE 12 - LITIGES

### 12.1. Droit applicable et compétence

Le présent Contrat est soumis au droit français. En cas de litige d'un Abonné commerçant ayant souscrit un abonnement afin de satisfaire à des besoins liés à son activité professionnelle, qui n'aurait pu être résolu par voie amiable, toute action judiciaire relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce du siège social de l'Exploitant. Dans les autres cas, à défaut de solution amiable, toute action judiciaire est portée devant les tribunaux compétents selon les règles de droit commun.

### 12.2. Médiation

Le Client, conformément à l'article L133-4 du Code de la consommation, est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends conformément aux dispositions des articles L.151-1 et suivants du Code de la Consommation. Le Client devra au préalable avoir saisi le Service Clients d'une réclamation écrite (coordonnées à l'article 2.1 des présentes CGV). Le Client devra introduire sa demande auprès du médiateur compétent sous réserve du respect des conditions de recevabilité de son dossier et dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du service Clients Q-Park.

## Article 13 - MODIFICATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT

Hormis le cas de modification du prix de l'abonnement résultant de l'évolution du prix dans les conditions visées à l'article 5 ci-avant, dans l'hypothèse où l'abonnement devrait être modifié du fait, notamment, de modifications relatives au type d'abonnement (jours, horaires), entraînant des conditions de stationnement moins favorables à l'Abonné en termes de prix et/ou d'accès au service souscrit, l'Abonné en sera informé par e-mail ou courrier adressé par

l'Exploitant dans les meilleurs délais, et en tout état de cause, avant la mise en place effective des modifications. Ledit e-mail ou courrier précisera les conditions dans lesquelles l'Abonné pourra alors résilier son Contrat sans frais. Si l'Abonné souhaitait continuer à bénéficier de son abonnement selon les nouvelles conditions proposées par l'Exploitant, les parties régulariseront, le cas échéant, un avenant au Contrat ou un nouveau contrat venant préciser les nouvelles conditions applicables à l'abonnement. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables au cas de modification des CGV, visé à l'article 14 ci-après.

## **Article 14 - MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Les CGV applicables aux abonnements aux parkings Q-Park sont susceptibles d'évoluer, et peuvent être modifiées à tout moment par l'Exploitant. En cas d'évolution des CGV, l'Exploitant pourra notifier à l'Abonné les nouvelles CGV :

Le Client pourra alors :

- soit signer les nouvelles CGV, et son Contrat se poursuivra sur la base des nouvelles CGV ;
- soit refuser de signer les nouvelles CGV, et son Contrat se poursuivra sur la base des anciennes CGV.

En signant les présentes CGV, l'abonné reconnaît en avoir pris connaissance dans leur intégralité et les accepter sans réserve.

Dans le cas d'une vente en ligne, les CGV ne seront pas signés par l'Abonné. L'Abonné, lors de sa demande de contrat d'abonnement devra lire et imprimer les CGV qui lui seront mis à disposition via un lien cliquable. Après avoir pris connaissance des CGV, il reconnaît en avoir pris connaissance en cochant la case «j'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente». Sans cette acceptation, la poursuite de la Commande et de l'achat est techniquement impossible.

# Formulaire de Rétractation

À renvoyer à l'adresse ci-dessous



Service Clients Q-Park  
Rétractation  
1 rue Jacques-Henri Lartigue  
92130 Issy-les-Moulineaux  
www.q-park-resa.fr

Veuillez compléter et envoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre réservation

## CADRE 1 – COORDONNÉES

Nom*	<input type="text"/>	Email*	<input type="text"/>
Prénom*	<input type="text"/>	Mobile	<input type="text"/>
raison Sociale	<input type="text"/>		
Adresse*	<input type="text"/>		
CP*	<input type="text"/>	Ville*	<input type="text"/>

## CADRE 2 – DEMANDE DE RÉTRACTATION

Je vous notifie par la présente ma rétractation portant sur la réservation Q-Park Résa numéro :

Commandée le

Vous souhaitez faire une remarque

Fait à  , le

Signature obligatoire précédée de la mention « lu et approuvé »

\* Champs obligatoires.

Les données personnelles de l'Abonné feront l'objet d'un traitement informatique par QPF, nécessaires à la fourniture d'informations précontractuelles, au traitement des souscriptions, à la fourniture des services, à la gestion des contrats d'abonnement et à tous services associés (identité, adresse électronique, domiciliation, numéro de téléphone, plaque d'immatriculation, etc.). Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Abonné dispose d'un droit d'opposition, d'un droit d'accès et d'un droit de rectification des données le concernant, qu'il peut exercer en s'adressant par écrit à la société Q-Park France, à l'adresse suivante : Q-Park France, 1 rue Jacques-Henri Lartigue, 92130 Issy-les-Moulineaux. Toute demande devra être accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité à jour. Les destinataires des données personnelles susvisées sont les membres du personnel du Service Clients Q-Park.