

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### **Article 1 : OBJET / DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Le contrat (ci-après dénommer le « Contrat ») comprend le Contrat d'Abonnement, les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et les Conditions Particulières du Produit (CPP). Les présentes CGV définissent les droits et obligations respectifs de l'Exploitant et du Client dans le cadre de la fourniture par l'Exploitant de services en vue d'une utilisation par le Client. La mise à disposition de ces services fait l'objet de conditions particulières comprises dans le Contrat qui complètent les présentes CGV. En cas de contradiction, les dispositions du Contrat d'Abonnement prévalent sur les CPP, elles-mêmes prévalant sur les CGV. Préalablement à la souscription du Contrat, le Client déclare avoir pris connaissance des CGV, des CPP ainsi que du Contrat d'Abonnement et les accepte expressément. A défaut d'acceptation expresse, aucune commande ne pourra être passée par le Client.

### **Article 2 : DUREE**

La durée du Contrat est fixée dans le Contrat d'Abonnement

### **Article 3 : OFFRE**

Nos offres de services et les modalités de livraison, au prix indiqué en euro, sont valables en France Métropolitaine et en Corse. Elles figurent sur notre site Internet [www.q-park.fr](http://www.q-park.fr), dans certains parcs de stationnement et relais de vente, ou sont disponibles auprès du Service Clients de Q-Park, dont les coordonnées sont indiquées ci-après. Les offres sur le site Internet n'ont de caractère ni définitif, ni permanent et sont valables pendant leur présence sur le site Internet et, le cas échéant, sur les points de vente. Nos offres spéciales ont une durée de validité limitée, indiquée au cas par cas. A défaut d'indication explicite, aucune offre/produit ne pourra avoir une durée de validité de plus de 2 ans. Il appartient au Client de vérifier la présence de l'offre sur le site Internet et sa durée de validité. Le Client est informé que certains moteurs de recherche peuvent continuer à référencer des offres expirées ; celles-ci ne doivent pas être prises en compte par le Client. Les services sont commercialisés dans la limite des stocks disponibles et/ou des obligations contractuelles avec les donneurs d'ordre généraux de l'Exploitant. En cas d'indisponibilité des services commandés, l'Exploitant se réserve le droit de fournir au Client des services équivalents.

### **Article 4 : POINTS DE VENTE / COMMERCIALISATION**

Sous réserve des dispositions des CPP, tous les services Q-Park sont commercialisés par le Service Clients de Q-Park, par l'équipe commerciale Q-Park et dans tous les points de vente mis à la disposition du Client (parcs de stationnement habilités, relais de vente).

#### Le Client peut prendre contact :

Auprès du Service Clients du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures : par téléphone au 0810 077 275 (numéro AZUR prix d'appel local depuis un poste fixe) ;

Par mail : [service.clients@q-park.fr](mailto:service.clients@q-park.fr) ; Par courrier à l'adresse suivante : Q-Park Services / Service Client Q-Park / Immeuble KHAPA / 65 Quai Georges Gorse / 92650 Boulogne Billancourt Cedex

POINTS DE VENTE Certains services sont commercialisés par les parcs de stationnements et par les relais de vente.

### **Article 5 : ACCES AUX PARCS DE STATIONNEMENT**

L'Exploitant délivre au Client les droits d'entrée de son (ses) véhicule(s) dans le(s) parc(s) de stationnement(s) tel(s) que défini(s) dans le Contrat d'Abonnement. En aucun cas la prestation de l'Exploitant ne constitue une prestation de gardiennage ou de dépôt desdits véhicules. L'Exploitant n'assurant pas la surveillance des parcs de stationnement, le Client y circule et stationne à ses risques et périls. Le Client renonce expressément à tous recours contre l'Exploitant en cas de vol ou de dégradations du (des) véhicule(s) dans le parc de stationnement. L'Exploitant garantit au Client un droit de stationnement dans la zone de stationnement ou aux places décrites dans le Contrat d'Abonnement, pour un véhicule identifié. En cas de place réservée ou de stationnement dans une zone réservée, le Client qui stationne sur une autre place du parc de stationnement ou dans une zone différente, se voit appliquer le tarif public horaire. De même, en cas de stationnement en dehors des plages horaires définies par le type l'abonnement souscrit, visé aux CPP, le Client se verra appliquer le tarif public horaire en vigueur. Le Client non titulaire d'un emplacement désigné 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 parc de stationnement. Le Client ne peut simultanément stationner qu'un seul véhicule automobile (identifié dans le Contrat d'Abonnement) par titre d'accès délivré. Le Client ayant oublié son titre d'accès et ayant pris un ticket d'entrée, se voit dans l'obligation de régler le montant du stationnement correspondant au tarif horaire applicable dans le parc de stationnement.

### **Article 6 : COMMANDE Comment passer la commande ?**

#### Le Client peut passer commande :

- Par téléphone, en appelant de France Métropolitaine et de Corse le Service Clients de Q-Park au numéro suivant : 0810 077 275 (numéro AZUR, prix d'un appel local depuis un poste fixe).
- Sur les points de vente mis à la disposition du Client (parcs de stationnement habilités, relais de vente).

1 - Commandes passées à distance Le Client prend contact avec le Service Clients de Q-Park, qui à sa demande, délivre une cotation, ayant valeur d'information financière non contraignante, ne liant par conséquent ni l'Exploitant ni le Client. Dans l'hypothèse où le Client confirme son intérêt à la souscription du(des) service(s), Q-PARK établit une proposition commerciale, d'une durée de validité de cinq jours, au titre de laquelle le Client fournit des informations relevant des données personnelles (identité, adresse électronique, domiciliation, numéro de téléphone). Deux exemplaires du Contrat d'Abonnement pré rempli partiellement ou dans son intégralité, ainsi que des CGV et CPP, l'ensemble valant proposition commerciale, sont adressés au Client. Le Client envoie au Service Clients de Q-Park un exemplaire du Contrat dûment rempli, signé et complété par les pièces jointes énumérées. A compter de la réception de la proposition commerciale dûment signée par le Client, ce dernier dispose d'un délai de 7 jours pour faire appliquer son droit de rétractation visé à l'article 15 ci-après. Il est précisé que le Contrat prend effet sous réserve de la validité de l'offre à cette date. La disponibilité des services est confirmée au Client dans un délai de cinq jours après réception du Contrat dûment signé par le Client.

2 - Commandes passées sur les points de vente Le Client se déplace au point de vente (relais de vente, parcs de stationnement habilités) en vue de souscrire un Contrat lui donnant accès au(x) service(s) choisi(s). Le Client remplit le Contrat dans les conditions sus visées. Dans ce cas, le délai de rétractation prévu à l'article 15 ci-après ne peut être exercé. A la signature du Contrat, le Client se voit remettre son titre d'accès, ainsi qu'un exemplaire de son Contrat.

### **Conclusion du Contrat**

Le Client, personne morale, doit fournir un Kbis de moins de 3 mois justifiant de son identité au moment de la conclusion du Contrat.

En signant le Contrat, le Client déclare avoir pris connaissance des CGV, des CPP et des dispositions du Contrat d'Abonnement de l'Exploitant et accepte lesdites conditions. Par ailleurs, il remet ou envoie au moment de la signature copie de la carte grise de son véhicule en cours de validité.

### **Article 7 : PRIX**

Nos prix sont indiqués en euro et tiennent compte de la TVA française en vigueur. Tout changement de taux de TVA pourra être répercuté immédiatement sur nos prix. Ces prix s'entendent hors frais de port. Ceux-ci seront inclus dans le récapitulatif du montant total de la commande du Client. Les services sont facturés sur la base des prix indiqués au moment de l'élaboration de la proposition commerciale.

### **Article 8 : PAIEMENT**

Les abonnements sont souscrits sans frais de dossier. Deux modes de paiement sont proposés au client : le prélèvement automatique et le paiement en ligne par carte bancaire via notre site Internet dédié. Un dépôt de garantie représentant un mois d'abonnement sera demandé à la signature du Contrat si le prélèvement automatique n'est pas choisi et en cas de modification de celui-ci à la demande du Client conduisant à l'option pour un mode de paiement autre que le prélèvement automatique. Cette demande fera l'objet d'une facturation. Le dépôt de garantie sera restitué après la résiliation ou le terme du Contrat et sous réserve du paiement intégral des sommes dues par le Client. Toute consommation fera l'objet d'une facturation et le Client recevra une facture en fonction du contrat souscrit.

Le non-paiement d'une facture entraîne l'exigibilité de l'encours et éventuellement les frais afférents au retard ainsi qu'une suspension de l'accès au parking jusqu'à l'apurement des créances. Les pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, au taux de 3 fois minimum le taux d'intérêt légal, et sans qu'un rappel soit nécessaire.

Tout rejet de paiement bancaire pourra entraîner une facturation supplémentaire de trente euros TTC. Toute réclamation effectuée par le Client doit faire l'objet d'un courrier pour être traitée, mais ne dispense pas du paiement de la facture.

### **Article 9 : MODIFICATION DE L'IDENTIFICATION DE L'ABONNE**

Changement d'adresse ou d'immatriculation du véhicule : Dans l'hypothèse où le Client est amené à changer d'adresse postale, d'adresse électronique et/ou d'immatriculation du véhicule désigné dans le Contrat d'Abonnement, il est tenu de le notifier par écrit dans les 30 jours à l'Exploitant. Dans le cadre du système d'identification par lecture de plaque d'immatriculation, l'accès « mains libres » ne sera réactivé qu'à la date à laquelle la notification du changement d'immatriculation du véhicule désigné dans le Contrat d'Abonnement sera reçue par l'Exploitant. Dans l'intervalle, le Client pourra continuer à bénéficier de son titre « d'accès piéton » lui permettant d'entrer et de sortir du parc de stationnement. Le tarif appliqué restera celui prévu au Contrat. Changement lié à la personne morale : Le Client, personne morale, doit avertir par écrit l'Exploitant dans les 30 jours suivant la modification de sa dénomination sociale, de ses nouvelles coordonnées légales. Pour cela, le Client doit transmettre un extrait Kbis à jour. En cas d'autre changement lié à la personne morale, le Client doit transmettre à l'Exploitant un nouveau Kbis dans les meilleurs délais. Changement de domiciliation bancaire : Lorsque le Client change de domiciliation bancaire, il doit en informer par écrit l'Exploitant. La modification prendra effet au plus tard 30 jours après réception par l'Exploitant dudit courrier. Un tel changement de domiciliation bancaire ne dispense pas le Client du paiement à échéance des sommes dues à l'Exploitant par tous moyens.

### **Article 10 : TITRES D'ACCES**

Le Client ne dispose de son (ses) titre(s) d'accès qu'à compter de la date à laquelle il aura procédé au versement des sommes dues au titre de la première facture et du paiement du dépôt de garantie en cas d'option pour un mode de paiement autre que le prélèvement automatique, sous réserve des dispositions du Contrat d'Abonnement. En cas de perte ou de bris du (des) titre(s) d'accès (carte, badge, etc.), l'Exploitant facture le nouveau titre au Client à hauteur de 25 euro TTC. Au terme du Contrat, le Client s'engage à restituer tous les titres d'accès visés dans les CPC. A défaut, le Client se verra facturer la somme de 25 euros TTC pour chaque titre d'accès non restitué.

### **Article 11 : SECURITE / DROIT DES TIERS**

Le Client accepte de prendre jouissance des droits qui lui sont conférés par le Contrat conformément aux termes et conditions du règlement intérieur du parc de stationnement dont il déclare avoir pris connaissance. Le règlement intérieur du parc de stationnement, qui se trouve affiché dans le parc de stationnement, est disponible sur simple demande au Service Clients de Q-Park qui procédera à son envoi postal. Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par tout tiers auquel il confie son véhicule, et/ou ses titres d'accès ou auquel il fait bénéficier de tout autre service, les règles d'exploitation et de sécurité applicables dans le parc de stationnement. Il est tenu de respecter, à l'intérieur du parc de stationnement, les règles du Code de la Route et la signalisation, le règlement intérieur du parc de stationnement, ainsi que toutes les indications qui lui seront données par les employés de l'Exploitant. Il ne doit commettre aucun abus de jouissance susceptible de nuire à la bonne tenue du parc de stationnement et aux équipements qui s'y trouvent, ni engager la responsabilité de l'Exploitant vis-à-vis des autres occupants du parc de stationnement ou du voisinage. Ces obligations constituent des obligations essentielles du Contrat. Tout manquement avéré du Client à ces obligations entraînera la résiliation du Contrat aux torts du Client. La résiliation prendra effet de plein droit au terme du délai fixé par la lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Client, le délai ne pouvant être inférieur à 7 jours ouvrés.

### **Article 12 : RESPONSABILITE**

Le Client est responsable de tous les accidents, dégâts et dommages qu'il pourra causer ou qui seront causés par ses ayants droit ou toute personne à laquelle il confie son véhicule, ses titres d'accès ou à laquelle il fait bénéficier de tout autre service, aux personnes circulant dans le parc de stationnement, à leurs biens, aux véhicules stationnés ou aux installations du parc de stationnement. Le non-respect de cet engagement par le Client entraînera, à la demande de l'Exploitant, la résiliation du Contrat aux torts du Client, sauf à ce que celui-ci démontre que le dommage ne lui est pas imputable (ou à toute personne à laquelle il confie son véhicule, ses titres d'accès ou à laquelle il fait bénéficier de tout autre service). La résiliation prendra effet de plein droit au terme du délai fixé par la lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Client, le délai ne pouvant être inférieur à 30 jours ouvrés, pendant lequel le Client pourra démontrer que le fait dommageable ne lui est pas imputable (ou à toute personne à laquelle il confie son véhicule, ses titres d'accès ou à laquelle il fait bénéficier de tout autre service).

### **Article 13 : SINISTRES – TRAVAUX**

En cas de sinistre ou danger présumé, l'Exploitant se réserve le droit de déplacer tout véhicule sans autorisation préalable du Client. En cas de travaux, l'Exploitant peut déplacer le véhicule si celui-ci n'a pas été déplacé dans un délai de 8 jours calendaires après notification envoyée au Client ou affichée dans le parc de stationnement. Dans ce cas, la responsabilité de l'Exploitant ne pourra être recherchée. En cas de travaux ou de sinistre, l'Exploitant s'engage à mettre à la disposition du Client un autre emplacement dans le parc de stationnement, ou dans un autre parc de stationnement si le Client l'accepte. A défaut, les sommes payées par le Client lui seront remboursées au pro rata de la durée de privation de jouissance subie du fait des travaux.

### **Article 14 : DONNEES PERSONNELLES**

L'Exploitant collecte auprès du Client les informations nominatives nécessaires à la fourniture des services et de toutes informations précontractuelles et plus généralement relatives aux services. Le Client, en passant une commande ou en s'inscrivant sur le site Internet de l'Exploitant, lorsque ce service est proposé par l'Exploitant, accepte expressément le traitement de ses données personnelles par l'Exploitant. S'il ne fournit pas les informations le concernant, sa commande ne pourra pas être traitée. Les informations nominatives sont destinées à être utilisées pour la gestion de toute demande d'informations sur les services, le traitement des commandes, la vérification de l'identité du Client ou de son véhicule, et plus généralement l'exécution du Contrat. Si le Client y consent, les données nominatives pourront également être utilisées pour la participation du Client à des opérations promotionnelles ou l'inscription à des lettres d'information ou autres outils d'information et transmission d'offres commerciales. Au cas où serait mis en place un accès à distance via un service extranet, le traitement pourra en outre inclure la création et le maintien d'un compte client permettant d'identifier automatiquement le Client lorsqu'il tapera son mot de passe.

Le Client autorise l'Exploitant à communiquer ses données nominatives aux autres personnes morales de son Groupe, à des établissements de crédit, à des partenaires commerciaux, à tous tiers impliqués dans la fourniture des services ou à des sous-traitants, pour les besoins de la gestion du compte client et du Contrat, de l'exécution du Contrat du Client et pour les besoins de toute demande relative aux services de l'Exploitant. Les informations nominatives concernant le Client ne peuvent être communiquées à des tiers autres que ceux mentionnés ci avant que sur réquisitions judiciaires ou sous réserve de l'acceptation du Client. 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, le Client dispose d'un droit d'opposition, d'un droit d'accès et d'un droit de rectification qu'il peut exercer par courrier électronique adressé à : [contact@q-park.fr](mailto:contact@q-park.fr). Les informations recueillies en cas d'utilisation du passe Navigo comme support de l'abonnement dans le parc de stationnement sont transmises au système d'information du STIF, aux fins d'études statistiques sur les déplacements des franciliens. Les données transmises font l'objet d'une anonymisation. Conformément aux lois sus visées, le Client dispose d'un droit d'opposition, d'un droit d'accès et d'un droit de rectification qu'il peut exercer par courrier électronique adressé à : [contact@q-park.fr](mailto:contact@q-park.fr).

### **Article 15 : DROIT DE RETRACTATION**

En application de l'article L.121-20 du Code de la Consommation, lors de la souscription aux services à distance, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre de services, soit de la réception de la proposition commerciale dûment signée par le Client, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, en adressant une lettre recommandée avec avis de réception au Service Clients de Q-Park. Lorsque le délai de sept (7) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Si le Client exerce son droit de rétractation dans les conditions mentionnées ci-dessus, il peut, le cas échéant, demander le remboursement des sommes déjà payées selon les termes prévus aux CPP. Le remboursement est effectué au Client dans un délai de trente (30) jours suivant la date de rétractation. Dans l'hypothèse où le Client utilise le service avant l'expiration du délai précité, il ne pourra plus exercer son droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L.121-20-2 du Code de la Consommation. Si l'Exploitant fournit au Client des services équivalents à ceux qu'il a souscrits, du fait d'une indisponibilité de ces derniers, le Client peut bien entendu exercer son droit de rétractation. Dans ce cas, les éventuels frais de retour des titres d'accès associés au service souscrit sont à la charge de l'Exploitant.

### **Article 16 : CESSIBILITE DU CONTRAT**

Le Client ne peut céder tout ou partie du Contrat. L'Exploitant se réserve le droit de céder tout ou partie du Contrat. Il en informera le Client dans un délai raisonnable.

### **Article 17 : RESILIATION**

En cas de manquement par le Client à l'une de ses obligations contractuelles, notamment en cas de non paiement à l'échéance, l'Exploitant pourra résilier de plein droit le Contrat en cours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai ne pouvant être inférieur à 7 jours ouvrés. Le Client dispose d'une faculté de résiliation lorsqu'aucune date de fin du Contrat n'est indiquée dans le Contrat d'Abonnement.

La résiliation ne peut intervenir au plus tôt qu'à l'issue d'une période de 3 mois d'abonnement, correspondant à la durée minimum d'engagement, sous réserve du respect d'un préavis d'1 mois. Si la demande de résiliation, qui doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'attention du Service Clients, est envoyée avant le 7 du mois (cachet de la Poste faisant foi), l'abonnement sera résilié à la fin du même mois. En cas d'envoi du courrier après le 7 du mois (cachet de la Poste faisant foi), la résiliation sera effective à la fin 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 le Client, la résiliation sera effective à ladite date ou le cas échéant, reportée à la date de fin de la période de 3 mois (durée minimum d'engagement) susvisée.

Le cas échéant, le prix qui aura été perçu au titre de la période d'abonnement postérieure à la date de résiliation retenue, sera remboursé au Client.

Lorsqu'une date de fin du Contrat est indiquée dans le Contrat d'Abonnement, le Contrat ne peut être résilié à la demande du Client, celui-ci se poursuivant jusqu'à son terme.

Le Client peut résilier sans délai, par lettre recommandée avec accusé de réception, le Contrat pour des motifs légitimes, c'est-à-dire en cas de survenance d'un événement imprévisible l'empêchant de poursuivre l'exécution du contrat. En conséquence le Client ou ses ayants-droits pourront résilier, sans se voir appliquer de pénalité, uniquement dans les cas suivants :

- En cas de décès du Client (envoi du certificat de décès)

- En cas de vol de la voiture du Client (envoi du procès-verbal de plainte auprès du commissariat)

- En cas de mutation professionnelle (envoi d'une attestation émanant de l'employeur)

Lors de l'envoi de son courrier de résiliation, le Client devra fournir les pièces justificatives de l'événement en cause.

### **Article 18 : NOTIFICATIONS**

Toute mise en demeure, lettre de résiliation ou autre notification officielle adressée par courrier électronique doit être acheminée par un tiers selon un procédé permettant d'identifier le tiers, de désigner l'expéditeur, de garantir l'identité du destinataire et d'établir si la lettre a été remise ou non au destinataire, conformément aux dispositions de l'article 1369-8 du Code Civil.

### **Article 19 : RECLAMATION / LITIGES**

Réclamation amiable. Toute réclamation amiable concernant les éléments d'une facture est admise pendant un délai de 90 jours à compter de sa date d'émission et doit être déposée exclusivement auprès de l'Exploitant. Une réclamation ne dispense pas le Client du paiement de la facture. En cas de réclamation, l'Exploitant procède à une enquête. Les rectifications éventuelles, suite à l'enquête, sont régularisées ultérieurement. L'Exploitant apporte la preuve de la (des) transaction(s) au moyen des enregistrements informatiques effectués par le matériel de péage. Litige. En cas de litige, une solution amiable est recherchée avant toute action judiciaire. A défaut de solution amiable, dans l'hypothèse où le Client est une personne physique, toute action judiciaire est portée devant les tribunaux compétents. Dans l'hypothèse où le Client est un commerçant, toute action judiciaire est portée devant le Tribunal de Commerce de Nanterre. Loi applicable. Le présent Contrat est soumis au droit français.

Date :

Mention « Lu et approuvé »

Signature :