

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DU SERVICE DE RESERVATION DE PARKING ET DE SERVICES PLUS**

-ALTERPARK ET ALTERECO NANTES-

ALTERPARK Nantes (ci-après dénommée «ALTERPARK») et sa formule ALTERECO sont des services sur réservation de location de places de stationnement pour véhicules automobiles situé à proximité de l'aéroport de Nantes Atlantique.

Le service ALTERPARK (mais pas le service ALTERECO) inclut en outre un transfert gratuit 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 entre le parking ALTERPARK et l'aéroport de Nantes Atlantique, dans les conditions détaillées à l'article 3.2 ci-après.

ALTERPARK propose en outre, des services optionnels dédiés à l'entretien esthétique, mécanique et carrosserie des véhicules qui lui sont confiés (ci-après « Services Plus ») réalisés par les ateliers de la Société AUTO LOGISTIQUES SERVICES sous le nom commercial TEA AUTO SERVICES.

Les réservations de location de places de stationnement et les Services Plus sont proposés au Client via le site internet www.alterpark.fr (ci-après « le Site »), l'application smartphone (ci-après « l'Appli ») ou par téléphone.

Les services proposés par ALTERPARK sont opérés par :

AUTO LOGISTIQUE SERVICES (TEA NANTES)

Société anonyme au capital de 500.000 euros

Dont le siège social est situé Rue du Bois Barbier – Zone Industrielle Le Meux - 60880 LE MEUX

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Compiègne sous le numéro 419 791 413

Ci-après identifiée sous le nom commercial « ALTERPARK »

Contact ALTERPARK :

Zone D2A

10, avenue Antoine de Saint Exupéry

44860 Saint-Aignan Grandlieu

Téléphone : 02.40.73.12.37

contact@alterpark.fr

www.alterpark.fr

Définitions

« **Appli** » désigne l'application ALTERPARK NANTES disponible sur l'Apple Store pour les smartphones fonctionnant avec le système d'exploitation iOS (iPhones) et sur Google Play pour les terminaux fonctionnant avec le système d'exploitation Android.

Le « **Site Web** » désigne le site <https://www.alterpark.fr/> permettant de visualiser l'offre de stationnement ALTERPARK, ses caractéristiques (localisation, horaires, tarifs, services) et de réserver sa place de stationnement à l'avance, ainsi que les Services Plus.

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du service de réservation de places de stationnement, de transfert et de Services Plus (ci-après « les CGV ») ont pour objet de définir les conditions et modalités de réservation et de location de places de stationnement, de transfert ainsi que de toute demande de réalisation de services d'entretien esthétique, mécanique et de carrosserie de véhicules automobiles (prestations Services Plus) passées par une personne physique ou morale juridiquement capable de contracter (ci-après « le Client ») auprès d'ALTERPARK.

En raison de leur nature spécifique, les prestations Services Plus font l'objet de Conditions Particulières qui complètent les CGV et doivent être approuvées par le Client pour commander une prestation.

Dans la suite du texte, le terme CGV recouvre aussi bien les CGV elles-mêmes que les Conditions Particulières Services Plus qui les complètent.

Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et l'Appli, téléchargeables par le Client. Elles sont adressées par voie postale ou courriel à tout Client qui en fait la demande.

Les CGV sont soumises à l'acceptation préalable du Client lors de la validation de la réservation et/ou d'une commande Services Plus.

La réservation d'une place de stationnement et/ou la passation d'une commande Services Plus par le Client vaut acceptation par le Client sans réserve des CGV. Cette acceptation est confirmée lors du dépôt du véhicule.

Les CGV régissent toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre ALTERPARK et le Client. Elles prévalent sur tout autre document. Aucune dérogation aux présentes CGV ne pourra être faite.

En acceptant les présentes CGV, le Client s'engage à respecter les règles qui y sont décrites, ainsi que toute autre règle qui serait énoncée par ALTERPARK pour le bon fonctionnement des installations ou du service.

ALTERPARK se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les CGV. Les nouvelles CGV seront, le cas échéant, portées à la connaissance du Client par modification en ligne et seront applicables aux seules réservations de location et de Services Plus réalisées postérieurement à la modification intervenue.

Article 2 – Description des services proposés par ALTERPARK

Les services proposés par ALTERPARK consistent en :

- La location de place de stationnement ALTERPARK pour une personne déterminée, un véhicule déterminé et une période déterminée par le Client. Sauf dans le cadre du service ALTERECO, la location de stationnement inclut un transfert gratuit du site ALTERPARK à l'aéroport Nantes Atlantique, et ce dans la limite des capacités du service navette et dans les conditions de l'article 3.2 ci-après.

ET/OU

- La réalisation de prestations Service Plus commandées par le Client via le Site, l'Appli, par téléphone ou au comptoir sur le site ALTERPARK, sous réserve de faisabilité (cf article 4).

En passant commande, le Client atteste être une personne physique majeure agissant soit pour son propre compte, soit pour celui d'une personne morale qu'il est dûment habilité à représenter. Il reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour effectuer des transactions au titre des présentes CGV.

Article 3 – Réservation et location de place de stationnement

3.1 – Réservation et location de place de stationnement

La réservation s'effectue *via* le Site, l'Appli, par téléphone ou sur place dans la limite des places de stationnement disponibles au jour de la réservation.

Sous réserve de disponibilité, la réservation de la place de stationnement s'effectue :

- Par le Site ou l'Appli.
 - o jusqu'à douze (12) heures avant l'heure de début de stationnement souhaitée par le Client. En période de faible affluence, ALTERPARK se réserve la possibilité d'augmenter ce délai jusqu'à vingt-quatre (24) heures.
 - o En deçà de ce délai, la réservation ne pourra être effectuée que par téléphone ou sur place.
- Par téléphone, de 8h00 à 19h00, au 02 40 731 237 (coût de l'appel selon l'opérateur).

- Sur place, de 8h00 à 19h00.

Lors de la réservation, le Client fournit les informations obligatoires suivantes :

- Date et heure de dépôt du véhicule,
- N° du vol et destination,
- Nombre de passagers,
- Date et heure de retour du vol,
- Immatriculation du véhicule,
- Choix de la place de stationnement (intérieur/extérieur),
- Nom, prénom, téléphone portable et adresse électronique.

ALTERPARK se réserve la possibilité de contacter le Client ou d'annuler la réservation en cas de réservation incomplète, erronée ou effectuée de manière tardive.

Aucun paiement, acompte, prépaiement ou arrhe n'est demandé par ALTERPARK lors de la réservation.

Une fois la réservation correctement effectuée, le Client reçoit une confirmation électronique de sa réservation accompagnée d'un plan d'accès au parking ALTERPARK.

Le Client s'engage à informer ALTERPARK dans les meilleurs délais en cas de modification d'une ou plusieurs informations affectant la réservation.

Il est rappelé qu'il appartient au Client de prévoir un délai suffisant entre l'heure d'arrivée sur le site ALTERPARK et l'heure de début d'embarquement pour le vol du Client notamment afin que le service navette s'effectue dans de bonnes conditions. A défaut, ALTERPARK ne pourra être considéré comme responsable si le Client devait ne pas être autorisé à embarquer pour cause d'arrivée tardive.

Il est conseillé au Client de se présenter sur le site ALTERPARK au moins trente (30) minutes avant l'heure à laquelle il souhaite être déposé à l'aéroport, étant entendu que ce délai est à doubler aux heures et en période de forte affluence.

Le Client doit se présenter sur le site ALTERPARK à la date et heure convenues ; il est alors accueilli par un collaborateur ALTERPARK.

La location prend effet à compter de la signature de la fiche de stationnement par le Client. A cette occasion, un relevé du kilométrage du véhicule est effectué. Le Client remet les clés du véhicule à ALTERPARK qui se charge de son stationnement à l'emplacement prévu.

Les clés du véhicule sont remises dans les locaux surveillés et gardés d'ALTERPARK.

Le Client s'engage à ne laisser aucun effet personnel ou de valeur à l'intérieur de son véhicule.

Il appartient au Client de s'assurer que le véhicule remis au stationnement est dans un état correct de fonctionnement et ne présente aucun risque pour les tiers et les biens.

Toute panne, dysfonctionnement, fuite ou mauvais état du véhicule susceptible de créer un risque pour ALTERPARK, des tiers ou des biens engagera la responsabilité du Client. A ce titre, toute intervention d'ALTERPARK sur le véhicule sera à la charge exclusive du Client.

La location de la place de stationnement par le Client débute à une date et une heure déterminées et prend fin à la remise des clés du véhicule au Client et après paiement auprès d'ALTERPARK du prix de location ainsi que des éventuels Services Plus commandés.

Le Client a la possibilité d'annuler à tout moment sa réservation, sans frais, sous réserve d'informer ALTERPARK dans les meilleurs délais.

Il est précisé que la place de stationnement allouée au véhicule du Client, que ce soit en extérieur ou en intérieur, peut être amenée à changer pour les besoins de gestion du site. ALTERPARK peut ainsi être amené à déplacer le véhicule pendant la durée de la location, ce que reconnaît et accepte le Client. En outre, certains emplacements peuvent être distants de quelques kilomètres du lieu d'accueil du Client et de prise en charge de son véhicule. Pour ces raisons, une différence de quelques kilomètres au compteur du véhicule entre le moment de sa remise à ALTERPARK et celui de sa restitution au Client est possible.

3.2 – Service navette

Le service navette décrit ci-après n'est pas ouvert aux Clients du service ALTERECO.

Une fois le véhicule du Client stationné et la fiche de stationnement signée par le Client et après vérification des informations relatives à la location de la place de stationnement, il sera procédé au transfert du Client, des passagers du véhicule et de leurs bagages par le service navette ALTERPARK.

Le transfert entre le site ALTERPARK et le point de rendez-vous « Dépose-minute » de l'aéroport Nantes Atlantique est assuré gratuitement au moyen d'un minibus de capacité 7 places en plus du collaborateur ALTERPARK. Pour des raisons de fluidité et lorsque les conditions météo le permettent, il peut être proposé au Client d'assurer ces transferts au moyen de voiturettes électriques de type golfette d'une capacité de 4 places, dont le conducteur.

En période de forte affluence et notamment lorsque le nombre d'occupants à bord du véhicule est supérieur à 2, sur demande d'ALTERPARK, le Client devra déposer ses passagers à l'aéroport avant de se rendre au parking ALTERPARK.

Au retour de son vol, dès que le Client et ses éventuels passagers ont récupéré leurs bagages et passé les contrôles de sécurité, le Client appelle ALTERPARK afin qu'il soit procédé au transfert retour.

Le point de rendez-vous est le « Dépose-minute » de l'aéroport Nantes Atlantique.

En période de forte affluence ALTERPARK se réserve la possibilité de limiter le transfert vers le site ALTERPARK au Client conducteur uniquement ; à charge pour le Client de récupérer ses éventuels passagers et leurs bagages au « Dépose-minute » après restitution de son véhicule.

A l'aller comme au retour, compte-tenu de la proximité du parking avec l'aéroport, la navette ALTERPARK effectue ses rotations «au fil de l'eau» sans toutefois s'interdire la possibilité de grouper plusieurs Clients lors du même transfert.

Article 4 – Réalisation des prestations Services Plus

Le Client a la possibilité de commander la réalisation de prestations Services Plus auprès d'ALTERPARK, soit indépendamment d'une réservation de place de stationnement, soit en complément d'une telle réservation.

Dans ce dernier cas, il indiquera lors de la réservation ou lors de la remise des clés du véhicule les prestations souhaitées.

Les conditions spécifiques applicables aux prestations Services Plus figurent aux Conditions Particulières de Vente Services Plus qui complètent sur ce point les présentes CGV.

Il est précisé qu'ALTERPARK se réserve le droit de refuser d'effectuer la prestation Service Plus commandée, soit pour des raisons de planning, soit parce que l'état général du véhicule du Client ne permet pas, dans le cas des forfaits de nettoyage notamment, de restituer le véhicule dans les standards de qualité desdits forfaits.

A la fin de la location, le Client règlera les frais correspondants aux Services Plus commandés et réalisés.

Article 5 – Conditions Financières

5.1 – Prix

Les prix de la location de place de stationnement et des prestations Services Plus sont indiqués en Euros et toutes taxes comprises, frais de dossier inclus.

ALTERPARK se réserve le droit de modifier les prix à tout moment et sans préavis. Pour autant, le prix applicable à la commande du Client restera celui indiqué dans l'accusé de réception de sa confirmation de réservation qui lui est adressée par courrier électronique. Les nouveaux tarifs ne seront donc applicables qu'aux commandes définitivement validées postérieurement à la date de modification des conditions tarifaires.

Le prix tient compte de la TVA applicable au jour de la commande, ainsi que des éventuels codes promotionnels dont pourrait bénéficier le Client et qui lui sont communiqués au cours du processus de commande.

Le prix de la location de place de stationnement s'entend pour la journée (00h00 / 23h59). Toute journée commencée est due.

Dans le cas particulier des véhicules de longueur supérieure à 5,00 m, une majoration de 50% est appliquée au prix de la location de parking. Cette majoration est mentionnée et acceptée par le client sur la fiche de dépôt de son véhicule.

Toute modification de la durée de la location, telle que prévue dans la confirmation de la réservation, entraîne l'ajustement automatique du montant total dû par le Client.

Le règlement des prestations ALTERPARK est effectué par le Client au plus tard à son retour, en intégralité.

5.2 – Modalités de Paiement

Le paiement s'effectue par le Client à la fin de la location par espèces, carte bancaire, chèque bancaire, chèque ANCV.

Le prix payé par le Client correspond au montant figurant dans la confirmation de réservation, ajusté en fonction de la durée réelle de la location, et augmenté le cas échéant des Services Plus commandés par le Client.

Un ticket de caisse détaillant la location et les Services Plus est établi par ALTERPARK et remis au Client.

5.3 – Code Promotionnel

Chaque code promotionnel est valable pour une durée limitée. Il est valable pour une seule et unique utilisation par le Client auquel il a été attribué. Il ne peut pas faire l'objet ni d'un échange en valeur monétaire, ni d'un remboursement total ou partiel.

Si le Client souhaite bénéficier d'un code promotionnel, il doit remplir les conditions applicables pour l'utilisation dudit code promotionnel. Le Client souhaitant bénéficier d'un code promotionnel doit remplir le champ « code promotionnel » lors de la passation de la commande puis cliquer sur OK.

Article 6 – Responsabilités et assurances

6.1 – Responsabilités

ALTERPARK s'efforce, dans la mesure du possible, d'assurer l'exactitude et la mise à jour des informations présentes sur le Site, dont il se réserve la possibilité de modifier ou de retirer à tout moment et sans préavis le contenu.

ALTERPARK ne saurait être tenu pour responsable de tout dommage résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations mises en ligne sur le Site, et plus généralement de tout

dommage, direct ou indirect, quelles qu'en soient la cause, l'origine, la nature ou conséquence provoqué lors de l'accès ou de l'utilisation du Site, de l'impossibilité d'y accéder ou de l'utiliser, et/ou du crédit accordé à une quelconque information provenant directement ou indirectement du Site.

Il est rappelé que tout contenu téléchargé s'effectue sous la responsabilité de l'internaute. ALTERPARK ne pourrait être tenu pour responsable de tout dommage subi par l'internaute consécutif au téléchargement.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites internet ; ALTERPARK décline toute responsabilité dans l'éventualité où le contenu de ces sites tiers contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Toute création de liens hypertextes en direction du Site nécessite l'autorisation écrite et préalable d'ALTERPARK.

ALTERPARK est responsable de la garde du véhicule et des clés du Client pendant toute la durée de la location, ainsi que de la bonne réalisation des prestations Services Plus demandées.

Dans l'éventualité où sa responsabilité serait engagée, ALTERPARK indemniserait le Client de tout dommage direct occasionné au véhicule et constaté contradictoirement entre ALTERPARK et le Client lors de sa restitution. Sauf si le Client a la qualité de consommateur, il est expressément convenu que l'indemnisation susceptible d'être versée par ALTERPARK ne pourra excéder la somme de 100 € hors taxes,

La responsabilité d'ALTERPARK sera écartée en cas de dommage imputable au Client, à un cas de force majeure ou à un fait d'un tiers, ainsi que pour tout dommage constaté postérieurement à la restitution du véhicule au Client.

Dans la mesure où le Client s'engage à ne laisser aucun effet personnel ou valeur dans son véhicule, ALTERPARK décline toute responsabilité en cas de perte, détérioration ou vol des effets personnels du Client ainsi que du ou des biens, quelle que soit leur nature et/ou leur valeur, présents dans le véhicule, ceux-ci étant sous la seule et unique responsabilité du Client.

Le Client pourra être tenu responsable de tout dommage provoqué directement ou indirectement par l'état de son véhicule, indemniserait ALTERPARK et/ou tout tiers des préjudices en découlant.

Il est précisé que le Client est responsable, dans les mêmes conditions, des actes et négligences commis par ses passagers et animaux présents sur le site ALTERPARK et/ou lors de leur transfert par le service navette.

6.2 – Assurances

ALTERPARK a souscrit toutes les assurances nécessaires pour couvrir la responsabilité qu'il serait susceptible d'encourir pour les différentes prestations offertes dans le cadre des présentes CGV.

Le Client s'oblige à ce que son véhicule soit toujours assuré, à en justifier à première demande d'ALTERPARK, et plus généralement à respecter toutes les obligations légales et réglementaires d'assurance à sa charge.

Article 7 – Propriété intellectuelle

Conformément à la législation en vigueur relative à la propriété intellectuelle, le Site et tous les éléments, marques, dessins, logos, textes figurant dans le Site sont la propriété exclusive d'ALTERPARK.

Toute reproduction, distribution, modification, adaptation, retransmission ou publication, même partielle, de ces différents éléments est strictement interdite sans l'accord exprès par écrit d'ALTERPARK. Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L.3335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Article 8 – Données à caractère personnel et vie privée

8.1 – Protection des données personnelles

ALTERPARK s'engage à respecter la réglementation applicable relative au respect de la vie privée et au traitement des données à caractère personnel, résultant plus particulièrement du Règlement Européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et de la loi n° 78-17 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Des données à caractère personnel concernant le Client peuvent être collectées et traitées par ALTERPARK notamment en cas de réservation (ci-après « les Données »).

8.1.1. – Responsable du Traitement

Le responsable du traitement est la société :

AUTO LOGISTIQUE SERVICES (TEA NANTES)
Société anonyme au capital de 500.000 euros
Dont le siège social est situé Rue du Bois Barbier – Zone Industrielle Le Meux - 60880 LE MEUX
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Compiègne sous le numéro 419 791 413

8.1.2. – Finalités

ALTERPARK collecte et traite notamment les nom, prénom, adresse email, identifiant, marque et modèle du véhicule, immatriculation du véhicule, numéro de téléphone fixe ou mobile du Client.

ALTERPARK collecte également des enregistrements tels que décrits à l'article 8.2.

ALTERPARK recueille et utilise les données personnelles concernant les Clients pour les finalités principales décrites ci-dessous :

- Gérer la délivrance, l'utilisation des réservations de place de stationnement et/ou la commande de Service Plus ;
- Gérer les fichiers clients et prospects, la fourniture des services et la gestion contractuelle, technique et comptable de la relation avec les Clients ;
- Informer les Clients de l'actualité du parking et des éventuels incidents et perturbations constatés dans l'exécution des prestations ;
- Envoyer des offres commerciales ou d'informations sur ALTERPARK et les prestations ;
- Gérer une carte de fidélité ;
- Mieux comprendre les besoins et attentes des Clients afin de fournir des services adaptés et mesurer l'utilisation des services en vue de faire évoluer les offres ;
- Prévenir et enquêter sur les incidents éventuels ;
- Traiter les demandes, l'exercice des droits et les réclamations des Clients ;
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

Les finalités de traitement sont réalisées sur la base :

- du consentement du Client,
- De l'exécution des présentes CGV ou des CPV Services Plus, le cas échéant,
- De l'intérêt légitime d'ALTERPARK.

Le Client fournit ces informations en toute connaissance de cause, notamment lorsqu'il procède lui-même à leur saisie. Il est précisé que la fourniture de ses données à caractère personnel est nécessaire pour l'exécution des finalités précitées.

Les données personnelles collectées sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l’accomplissement des finalités précitées et le cas échéant pour la durée légale nécessaire à des fins de preuve.

8.1.3. – Durée de conservation des Données Personnelles

ALTERPARK conserve les Données Personnelles le temps nécessaire à l’exercice des différentes finalités précisées ci-dessus :

QUOI	Durée de conservation
Données personnelles du Compte Personnelles et données utiles à une réservation (nom prénom, coordonnées, immatriculation, justificatifs)	Gestion de l’espace par l’inscrit Anonymisation 3 ans après la fin de la dernière activité commerciale (réservation, abonnement, réclamation, demande, commande)
Données bancaires dans le cadre d’une transaction (CB) le numéro de la carte, la date d’expiration, le cryptogramme visuel.	Anonymisation immédiate après la fin de la transaction
Vidéosurveillance	1 mois (sauf conservation supérieure en cas d’enquête ou procédure)
Cookies & mesures d’audience	13 mois à compter du dépôt du cookie

Au-delà de ces délais, les informations des Clients seront supprimées ou anonymisées.

8.1.4. – Localisation et Destinataires des Données Personnelles

ALTERPARK s’efforce de conserver les données personnelles de ses Clients en France ou à tout le moins au sein de l’Union Européenne.

Les Données Personnelles collectées par ALTERPARK sont exclusivement destinées aux services d’ALTERPARK concernés par les demandes du Client.

Par principe, ALTERPARK ne partage jamais les données personnelles avec d’autres entreprises à des fins commerciales.

De manière exceptionnelle, ces Données Personnelles peuvent être transmises à des tiers lorsqu’une telle communication est requise par la loi, une disposition réglementaire ou une décision judiciaire, ou si cette communication est nécessaire pour assurer la protection et la défense des droits d’ALTERPARK.

8.1.5. – Droits des Clients

Le Client dispose d’un droit d’accès, de modification, de suppression et d’opposition au traitement sur les Données le concernant ainsi qu’un droit à la portabilité de ses Données.

Pour l’exercer, il suffit pour le Client de contacter ALTERPARK à l’adresse ci-dessous, en joignant une copie recto/verso de sa pièce d’identité : ALTERPARK - Zone D2A - 10, avenue Antoine de Saint Exupéry 44860 Saint-Aignan de Grandlieu.

En cas de difficulté dans l’exercice de l’un de ses droits et/ou si le Client estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut à tout moment adresser une demande ou une réclamation au Délégué à la Protection des Données (DPO) à l’adresse suivante : contact.rgpd@charlesandre.com.

8.1.6. – Sécurité des Données

ALTERPARK s’engage à conserver et maintenir l’intégrité et la fiabilité des Données.

A ce titre, ALTERPARK s'engage à prendre toutes précautions utiles au regard de la nature des Données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des Données et notamment empêcher toute déformation, altération, endommagement, destruction de manière fortuite ou illicite, perte, divulgation et/ou tout accès par des tiers non autorisés préalablement.

ALTERPARK met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité des Données adapté au risque.

8.2 – Vidéo-surveillance

Le parking est placé sous vidéo protection afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.

Le responsable ALTERPARK et certaines personnes habilitées sont susceptibles d'avoir accès aux images enregistrées. Une liste des personnes autorisées à consulter les images est disponible à l'accueil parking.

Article 9 – Réclamation et règlement des litiges

9.1 - Réclamation

De la réservation de location à la fin de la location de la place de stationnement, ALTERPARK est à la disposition du Client afin de répondre à ses demandes et interrogations, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et lui permettre de profiter pleinement de la location de place de stationnement et des Services Plus proposés.

Toute réclamation pourra être adressée à ALTERPARK par courrier électronique ou postal afin d'apporter une réponse appropriée.

9.2 – Règlement des litiges

Les CGV sont régies par le droit français.

En cas de difficultés dans l'application des présentes CGV, le Client s'adressera en priorité à ALTERPARK en vue de rechercher une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, si le Client a la qualité de consommateur, tout litige en relation avec l'exécution ou l'interprétation des présentes CGV ou des prestations qu'elles recouvrent peut être soumis à médiation dans les conditions prévues par l'article L612-1 et suivants du Code de la consommation en s'adressant au :

Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)

50, rue Rouget de Lisle

92 158 SURESNES cedex

Mail : mediateur@mediateur-cnpa.fr

En cas d'échec des tentatives de conciliation amiable ou de médiation, le Client, s'il a la qualité de consommateur, pourra saisir l'une des juridictions territorialement compétentes selon les modalités fixées par l'article R.631-3 du Code de la consommation. Dans le cas contraire, compétence exclusive de juridiction est donnée au Tribunal de commerce de Nantes.

9.3 – Archivage – Preuve

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques d'ALTERPARK et/ou de ses prestataires dans des conditions raisonnables de sécurité, sont considérés comme les preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre ALTERPARK et le Client. ALTERPARK archive les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle, conformément aux dispositions de l'article 1366 du Code civil, et pouvant être produites à titre de preuve pendant le temps des garanties commerciales des achats, et les rend disponibles pendant un (1) an à compter de leur émission.

Article 10 – Droit de rétractation

Le droit de rétraction du consommateur ne s'applique pas aux prestations et services fournis au titre des présentes CGV dans la mesure où leur exécution commence avec l'accord ou à la demande expresse du Client et elles sont totalement exécutées avant la fin du délai de rétractation.

Pour les prestations Services Plus qui ne seraient pas totalement exécutées avant la fin du délai légal de rétractation, le Client, s'il a la qualité de consommateur, dispose d'un droit de rétractation qui peut être exercé sous 14 (quatorze) jours à compter de sa confirmation de commande.

Article 11 – Site web & Appli

11.1 – Création du compte personnel

Le Client qui souhaite réserver une place de stationnement et/ou commander un ou plusieurs Services Plus, doit préalablement et obligatoirement s'inscrire soit sur le Site Internet soit sur l'Application et créer son Compte Personnel. Ce Compte Personnel lui permet par la suite d'accéder, modifier, mettre à jour ses données personnelles, de réserver une place de stationnement et/ou de commander des Services Plus.

Pour créer son Compte Personnel, le Client doit renseigner tous les champs d'informations obligatoires, étant rappelé que le Client doit communiquer des informations exactes, complètes et non périmées. Le Client s'engage à mettre à jour régulièrement les informations.

11.2 – Sécurité du Compte Personnel

Lors de la création de son Compte, le Client renseigne une adresse de courrier électronique valide qui est utilisée comme identifiant et choisit un code confidentiel répondant aux conditions de longueur et de complexité requises par le Site et/ou par l'Application.

Ces identifiant et code confidentiel sont personnels et strictement confidentiels. De ce fait, le Client s'engage à ne pas les divulguer à quiconque et de quelque manière que ce soit. Il s'engage également à modifier régulièrement son code confidentiel. Le Client est seul responsable de leur garde et sera présumé responsable de tous les actes et agissements opérés depuis son Compte, sauf s'il rapporte la preuve que ces actes et agissements ne résultent pas de son fait. En cas de perte, de vol ou de détournement de son identifiant ou de son code confidentiel, le Client s'engage à en avertir ALTERPARK dès qu'il en a connaissance.

11.3 – Suppression du Compte Personnel

Le Client peut à tout moment demander la suppression de son Compte Personnel en envoyant une demande en ce sens par email à ALTERPARK. La suppression du Compte ne sera effective qu'après la fin de la dernière Commande en cours.

En cas de manquement par le Client aux présentes Conditions Générales, ALTERPARK se réserve le droit de procéder à la suppression du Compte Personnel du Client, unilatéralement et sans indemnité, après, sauf si le manquement est irrémédiable, une mise en demeure envoyée au Client par courrier électronique restée infructueuse pendant quarante-huit (48) heures à compter de son envoi.

CGV mises à jour le 12/01/2021