

# Conditions générales de ventes

EN VIGUEUR À COMPTER DU 1 septembre 2025,

## **1. ROYAL PARKING**

- Royal parking est une société par actions simplifiée (SAS) immatriculée au RCS d'Aix en Provence sous le numéro 940 176 852, ayant son siège social : 135 rue de la glacière 13730 Saint Victoret. ayant pour numéro individuel d'identification de TVA FR40953539756

Royal parking a pour objet la prestation de parking de véhicules sur terrain privé des prestations d'entretien et de nettoyage de véhicules au sein des aéroports et des gares. Coordonnées :

- ROYAL PARKING : +33 07 53 62 55 79 disponible également par email: [royalparkingmarseille@gmail.com](mailto:royalparkingmarseille@gmail.com)

## **2. CHAMP D'APPLICATION DES CGV**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat des services proposés par ROYAL PARKING via notamment son site Internet [www.royal\\_parking.fr](http://www.royal_parking.fr) (ci-après le « Site Internet »)

Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment de celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des services de ROYAL PARKING (par exemple via des plateformes de réservation ou via des agences de voyage). Elles sont accessibles à tout moment sur le Site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version antérieure ou tout autre document contradictoire.

## **3. SERVICES**

Le service proposé par ROYAL PARKING consiste en la réservation sur une plateforme technologique d'un parking avec un service voiturier au sein de L'AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE et de la GARE TGV D'AIX et plus précisément la prise en charge du véhicule du Client par un voiturier, le transfert et le stationnement du véhicule au sein des parkings privé de ROYAL PARKING, et la restitution du véhicule au Client ; ce dans les conditions prévues par l'article 6. Les services additionnels mis en vente par ROYAL PARKING sur le Site Internet sont détaillés et décrits au sein du Site Internet. Toute personne désireuse de faire l'acquisition de tout ou partie de ces services est tenue d'en prendre connaissance dans le détail avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un service sur le Site Internet est de la seule responsabilité des Clients.

Les services de voiturier et de parking proposés sur le Site Internet par ROYAL PARKING sont disponibles sur les sites suivants :

- Aéroports Marseille Provence
- Gare d'Aix TGV

Sur l'ensemble de nos sites, seuls les véhicules nécessitant le permis B qui ne sont pas muni d'un éthylotest antidémarrage sont autorisés, à l'exception des véhicules deux et trois roues dont le stationnement n'est pas autorisé.

**Une majoration de 5€ par jour sera appliquée pour tout véhicule mesurant plus de 4,50 mètres de longueur, ou dépassant 2m de hauteur ainsi que les véhicules de plus de 7 places.**

#### **4. PASSATION DES COMMANDES SUR LE SITE INTERNET – INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES**

4.1. Toute personne souhaitant commander un service proposé par ROYAL PARKING sur le Site Internet doit renseigner tous les champs obligatoires qui lui sont proposés afin de valider sa commande, sans quoi la validation de sa commande ne peut être effectuée. La finalisation de la commande ne peut se faire que si le Client atteste avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve en cochant la case prévue à cet effet au moment de la finalisation de la commande. Le Client doit également compléter en intégralité le formulaire relatif à son identité et à son véhicule et renseigner les dates et horaires auxquels il souhaite bénéficier des services de ROYAL PARKING.

Le Client déclare être propriétaire, gardien ou utilisateur dûment autorisé du véhicule de tourisme qu'il remet à ROYAL PARKING et qu'il dispose des assurances, du contrôle technique à jour et d'un permis de conduire en cours de validité, selon les conditions requises par la loi. À défaut, si le voiturier devait être verbalisé par les forces de l'ordre lors du déplacement du véhicule, ROYAL PARKING ne saurait être tenue pour responsable. Ainsi, il appartiendra au client de prendre intégralement en charge le montant de la dite contravention et des frais qui pourraient être générés par une immobilisation du véhicule.

Les présentes CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat est celle en vigueur sur le Site Internet à la date de passation de la commande.

4.2. En acceptant les présentes CGV, le Client est informé, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et les renseignements visés aux articles L.221-5, R.111-1, R.111-2 et R.221-2 du Code de la Consommation, et en particulier :

- Des caractéristiques essentielles du service commandé, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné ;
- Du prix des services commandés et des éventuels frais annexes ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, de la date ou du délai auquel ROYAL PARKING s'engage à rendre le service commandé ;
- Des informations relatives à l'identité de ROYAL PARKING à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités si elles ne ressortent pas du contexte ;
- Des informations relatives aux options d'annulation ;
- De la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- Des informations relatives aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- Des moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne de commander sur le Site Internet emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions, ce qui est expressément reconnu par le Client qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire qui serait inopposable à ROYAL PARKING .

## **5. TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT**

5.1. Les services proposés par ROYAL PARKING sur le Site Internet sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande tels que mentionnés préalablement à la passation de la commande sur le Site Internet, et tels que confirmés lors de validation de la commande. Les tarifs sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises. ROYAL PARKING se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les modifications tarifaires ne seront pas appliquées aux commandes déjà passées et ayant fait l'objet d'un e-mail de confirmation.

Cependant, pour les commandes déjà passées faisant l'objet d'une modification de commande après une modification tarifaire, ladite modification de commande sera faite aux nouveaux tarifs en vigueur.

Le tarif indiqué dans l'e-mail de confirmation de la commande adressé par ROYAL PARKING est le prix définitif, sauf modification de commande faite par le Client par la suite.

Une facture au nom du Client et envoyée par e-mail est établie par ROYAL PARKING et est disponible dans le compte du Client une fois la commande confirmée. Toute modification ou ajout de services nécessitant une régulation tarifaire donnera lieu à une deuxième facture. Cette nouvelle facture sera disponible dans le compte du Client une fois la date de restitution du véhicule passée. Le Client peut, sur simple demande auprès du Service Clients, se voir remettre un exemplaire digital de la facture.

Tous frais bancaires non prévus, quels qu'ils soient, mis à la charge de ROYAL PARKING à la suite du paiement, sont à la charge du Client.

5.2. Toute commande effectuée sur le Site Internet est payable comptant en totalité au jour de la passation de la commande par cartes bancaires Visa, MasterCard ou American Express.

ROYAL PARKING ne procèdera pas à la fourniture des services commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions indiquées ci-dessus, et n'est pas effectivement crédité sur le compte bancaire de ROYAL PARKING

En outre, ROYAL PARKING se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus ou d'un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, de suspendre ou d'annuler la fourniture des services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

## **6. FOURNITURE DES PRESTATIONS DE SERVICES COMMANDÉES SUR LE SITE INTERNET**

6.1. Dès que le Client paye et valide sa commande sur le Site Internet de ROYAL PARKING il recevra un e-mail de confirmation de sa commande.

Il est rappelé que le service sur réservation est disponible **de 5h30 à 23h30** tous les jours de la semaine .Les horaires d'ouverture et de fermeture peuvent évoluer en fonction de la période d'activité.

En particulier, le dépôt et la restitution du véhicule du Client auprès du voiturier |ne peut s'effectuer que dans la limite de ces horaires, aux dates et aux horaires indiqués lors de la validation de la commande.

**Vous devez absolument appeler le voiturier au numéro indiqué sur votre réservation.**

**Pour la gare : 20 minutes avant votre arrivée à la gare**

**Pour l'aéroport : 15 minutes avant votre arrivée à l'aéroport**

**En cas de retard, pour une restitution en dehors de nos heures d'ouverture, il faut absolument prévenir le service le cas échéant la restitution de votre véhicule se fera a partir de 5h30.**

En d'autres termes, si le client ne souhaite pas payer la majoration, en cas de retard d'un vol retour au-delà des horaires d'ouverture du service, le Client reconnaît que ROYAL PARKING ne peut aucunement garantir la restitution du véhicule et le Client pourra être contraint de se voir restituer son véhicule ultérieurement à ses frais, lors de l'ouverture du service.. Pour le bon fonctionnement du service, le Client doit communiquer un numéro de téléphone portable valide et devra prendre soin d'allumer son téléphone portable au moins une heure avant de procéder au dépôt de son véhicule, et dès son arrivée dans le hall de l'aéroport/gare le jour de la restitution du véhicule.

6.2. Pour la mise en œuvre de tout service de « Voiturier + Parking », le Client doit au préalable :

- Souscrire la prestation « Voiturier + Parking » sur le Site Internet, en indiquant les lieux, dates et horaires de départ et d'arrivée ainsi que son numéro de téléphone portable.

Pour l'aller, le Client doit renseigner l'heure de prise en charge de son véhicule, à savoir que l'heure de prise en charge correspond à un créneau horaire de dépôt qui s'entend « à partir de ». Le Client accepte donc qu'en cas de nécessité, ROYAL PARKING pourra prendre en charge son véhicule dans la limite d'un créneau horaire de 30 minutes après l'heure indiquée dans la réservation. Par ailleurs, le Client doit prévoir un délai minimum d'au moins 1h30 pour les vols intérieurs, 2h pour les vols internationaux et 1h pour les trains entre son horaire de réservation pour la prise en charge de son véhicule et celui de son vol ou de son train. ROYAL PARKING ne pourra être tenue responsable des préjudices directs et indirects pouvant être subis par le Client en cas de non-respect de ces délais minimums.

Pour le retour, le Client doit renseigner l'heure d'atterrissement de son vol ou d'arrivée en gare de son train ainsi que le numéro de son vol ou de son train. Dans le cas où le créneau serait complet et que le Client sélectionne un créneau plus tardif, il accepte que la restitution de son véhicule soit décalée d'autant, puisque l'horaire renseigné correspond à l'horaire d'atterrissement du vol ou d'arrivée du train et non à l'horaire de restitution du véhicule.

- Vérifier que l'e-mail de confirmation de sa commande suite à la passation de celle-ci a bien été reçu, et à défaut contacter le Service Clients ROYAL PARKING par e-mail ou par téléphone aux coordonnées figurant à l'article 1 des présentes ;

- Avoir un téléphone portable chargé et allumé, dont le numéro correspond au numéro de portable renseigné dans sa commande, au moins une heure avant l'heure convenue pour le dépôt du véhicule, et dès l'atterrissement de l'avion ou l'arrivée en gare du train au retour, jusqu'à la restitution du véhicule ;

- Veiller à ce que son véhicule soit assuré à son nom à minima jusqu'à la date de restitution par ROYAL PARKING ;

- Veiller à ce que la quantité d'essence dans son véhicule soit suffisante et à minima

supérieure à la limite de la réserve. Dans l'hypothèse où le véhicule du Client serait sur la réserve d'essence, ROYAL PARKING se garde la possibilité de refuser le véhicule et ne pourra être tenue pour responsable en cas de panne d'essence. Dans le cas où le véhicule serait quand même pris en charge, ROYAL PARKING ne peut garantir sa restitution sur le point de rendez-vous au Client qui devra se déplacer par ses propres moyens sur le lieu de stationnement du véhicule ;

**- Appeler 20 minutes avant votre arrivée le voiturier ROYAL PARKING au numéro indiqué dans la réservation pour permettre le bon fonctionnement du service ;**

- Se rendre avec le véhicule renseigné lors de sa réservation à l'heure et au point de rendez-vous renseigné lors de la réservation et convenu avec le voiturier ROYAL PARKING . Le Client devra prévenir dès que possible le Service Clients en cas de changement de véhicule ;

- Veiller à ce que son véhicule soit vidé de tous effets et biens non nécessaires à la conduite ou au stationnement du véhicule (et notamment qu'il soit vidé de tous effets personnels et/ou de valeur) ; ROYAL PARKING n'assure en aucun cas les effets personnels laissés par le Client à l'intérieur du véhicule. Ainsi, ROYAL PARKING ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas de disparition, détérioration ou dommages occasionnés à des effets et/ou biens non nécessaires à la conduite ou au stationnement du véhicule et que le Client n'aurait pas retiré avant sa remise au voiturier ROYAL PARKING

- Remettre au voiturier ROYAL PARKING en main propre les clés du véhicule et le ticket de stationnement (acquitté pour l'heure de prise en charge prévue) lors du dépôt de son véhicule. Placer les papiers du véhicule (certificat d'assurance et carte grise) dans la boîte à gants et indiquer au voiturier ROYAL PARKING toute précision utile sur le fonctionnement du véhicule et ses éventuelles spécificités. ROYAL PARKING ne pourra être tenue pour responsable de la perte de porte-clés ou autres éléments que les clés du véhicule ;

- POUR LA RESTITUTION, Appeler le voiturier ROYAL PARKING au numéro indiqué lors de la confirmation de réservation reçu le jour de la restitution, dès la sortie de l'avion et une fois les bagages récupérés et les éventuels contrôles de sécurité passés, sans quoi sa présence lors de l'arrivée n'est pas garantie ; **pour la gare**, il faut appeler 20 minutes avant votre arrivée à la gare d'Aix TGV

- Récupérer les clés et son véhicule auprès du voiturier ROYAL PARKING dès sa sortie de l'avion ou du train, au point de rendez-vous convenu lors de la passation de commande ou de la modification de commande établie auprès du Service Clients. Le véhicule ne pourra être remis qu'à la personne mentionnée sur la réservation. Dans le cas où une autre personne viendrait récupérer le véhicule, l'autorisation de la personne mentionnée sur la réservation, ainsi qu'une pièce d'identité de la personne qui viendra récupérer le véhicule, devront être communiquées au Service Clients en amont.

ROYAL PARKING ne saurait être considérée comme responsable du retard de l'un de ses voiturières si le Client n'a pas respecté le processus indiqué ci-dessus.

Par ailleurs, il est précisé que :

- Seuls les véhicules « nus » sont acceptés, à savoir sans coffre de toit, porte-vélo ou tout autre élément apparent. ROYAL PARKING se réserve le droit de ne pas accepter un véhicule qui ne serait pas « nu » tel que mentionné ci-avant. Dans l'hypothèse où le véhicule serait quand même pris en charge, ROYAL PARKING ne

pourra être tenue pour responsable de tous dommages causés au véhicule ou aux objets tels que coffres de toit, porte-vélos ou autres éléments apparents ;

- Le Client confirme que les éléments de sécurisation prescrit par la loi (triangle de signalisation et gilet jaune de sécurité) se trouvent bien à l'intérieur du véhicule. Par ailleurs, le Client a l'obligation de venir avec un véhicule aux normes et dont tous les éléments nécessaires à la conduite et à la sécurité sont en parfait état de marche. ROYAL PARKING se réserve le droit de refuser tout véhicule dont l'état de fonctionnement apparent ne semble pas satisfaisant.

- Le Client devant se présenter à l'heure et au point de rendez-vous renseignés lors de la réservation, ROYAL PARKING n'est pas responsable du délai de stationnement préalable à l'heure de rendez-vous renseignée et ne pourra en conséquence pas en supporter les coûts. Le Client devra donc transmettre un ticket de stationnement valable et acquitté à l'heure de prise en charge convenue dans la réservation en laissant un délai minimum raisonnable de validité au voiturier pour déplacer le véhicule. En cas de non-règlement par le Client des frais préalables à l'heure de prise en charge, ces derniers pourront lui être refacturés ;

- Dans l'hypothèse où le Client aurait, après le dépôt de son véhicule, oublié des effets personnels dans le véhicule qu'il aimerait récupérer avant son départ, ROYAL PARKING ne garantit pas de pouvoir les lui restituer ou lui ramener le véhicule. Dans l'hypothèse où ROYAL PARKING y parvient, des frais additionnels de DIX (10) Euros TTC pourront lui être facturés pour cette prestation ;

- Pour les véhicules électriques, le Client devra laisser dans le véhicule le câble de recharge adapté à une prise domestique ainsi que l'adaptateur s'il existe. Pour pouvoir souscrire au service additionnel de recharge électrique, la durée de réservation doit au minimum être égale à deux fois la durée de recharge du véhicule. Dans le cas où la durée de stationnement est de moins de 48h, ROYAL PARKING ne pourra garantir une recharge complète et ne pourra être tenue responsable de ladite recharge incomplète. En tout état de cause, la recharge électrique du véhicule est estimée complète entre 95 et 100% d'autonomie ;

- Les véhicules circulant au GPL ne pourront pas être pris en charge par ROYAL PARKING Dans l'hypothèse où le véhicule serait quand même pris en charge, ROYAL PARKING se dégage de toute responsabilité ;

- Le Client devra veiller à enlever ou désactiver son badge télépéage ou la reconnaissance par plaque d'immatriculation pour ne pas se voir facturer indûment des frais de stationnement en dépose-minute ou dans un de nos parkings. ROYAL PARKING ne pourra être tenue responsable desdites facturations ;

- En cas de retard ou d'annulation de vol ou de train, le Client s'engage à contacter le Service Clients ROYAL PARKING par e-mail, ou par téléphone aux coordonnées figurant à l'article 1 des présentes, dans les plus brefs délais et au moins 4 heures avant la nouvelle heure de départ ou d'arrivée du vol ou du train. Quoi qu'il en soit, ROYAL PARKING ne saurait garantir que le service puisse être délivré normalement aux nouveaux horaires et dates indiqués par le Client ;

Le Client garantit la véracité des informations renseignées lors de la création de son compte Client et de la passation d'une commande. En tout état de cause, ROYAL PARKING ne pourra être tenue responsable des difficultés opérationnelles liées directement ou indirectement à des informations erronées renseignées par le Client au moment de sa réservation.

### 6.3. Dans le cas de la souscription d'un service additionnel de lavage :

#### 6.3.1. Dans le cas où le Client aurait souscrit un service additionnel de lavage

intérieur, le véhicule devra être accessible et désencombré et son état devra être en adéquation avec le niveau de prestation choisi pour qu'elle puisse être réalisée avec le niveau de qualité et de finition attendu.

Il est précisé que les sièges enfants/bébés ne seront pas déplacés. Le lavage ne pourra en conséquence pas être effectué à l'endroit où est situé le siège enfant/bébé.

6.3.2. Dans le cas où le Client aurait souscrit un service additionnel de lavage haute-pression automatique délivré dans un centre de lavage, le véhicule du Client devra être inférieur à 2,00m de hauteur et 2,05m de largeur avec les rétroviseurs pliés. La carrosserie devra être en bon état sans élément saillant afin de ne pas permettre à l'eau de s'infiltrer. ROYAL PARKING ne pourra réaliser cette prestation sur des véhicules avec accessoires de types porte-vélos ou coffres de toit. Dans le cas où le temps serait orageux, le centre de lavage peut procéder à la fermeture de ses installations, empêchant de réaliser la prestation commandée dans le temps imparti. ROYAL PARKING se réserve le droit d'annuler toute prestation de lavage ou service additionnel pour raisons internes ou du fait de l'état du véhicule sans que cela n'engendre aucun dédommagement.

6.4. Dans le cas où le Client ne pourrait pas récupérer son véhicule à la date et à l'heure convenues dans l'e-mail de confirmation de sa commande, celui-ci sera redevable du paiement des frais de parking jusqu'à la récupération de son véhicule, sur la base du tarif applicable pour la totalité du séjour prolongé.

6.5. Dans le cas où le Client récupèrera son véhicule avant la date et l'heure convenues et en dehors des conditions prévues par les options d'annulation et de modification auxquelles le Client peut souscrire lors de sa réservation, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement, dans la mesure où sa réservation est ferme et définitive.

6.6.1 Le Client a la possibilité de modifier la date et l'horaire du service commandé sur le Site Internet en contactant le Service Clients ROYAL PARKING par e-mail ou par téléphone aux coordonnées figurant à l'article 1 des présentes et en précisant la nouvelle date et le nouvel horaire souhaités, sous les conditions décrites en 6.6.2.. Cette modification ne peut toutefois être prise en compte que si le Client a obtenu l'accord préalable et exprès de ROYAL PARKING qui peut refuser si la demande du Client ne peut être matériellement satisfaite. Dans le cas d'une modification expressément et préalablement acceptée par ROYAL PARKING , ROYAL PARKING communiquera au Client un mail de confirmation de modification indiquant la nouvelle date et le nouvel horaire de réservation ainsi que le nouveau tarif en vigueur dont le Client devra régler le complément de prix le cas échéant applicable, par carte bancaire ou par prélèvement bancaire avant la réalisation du service concerné. Dans le cas où le nouveau tarif applicable serait inférieur au montant de la réservation initiale, le Client se verra remboursé de la différence de prix sur le moyen de paiement utilisé.

## 6.7 En cas de retard ou de non prise en charge lors du dépôt du véhicule :

6.7.1. Si le Client ne se présente pas lors de la prise en charge de son véhicule comme renseignée dans sa commande, ou s'il se présente avec un retard de plus de 30 minutes sans prévenir dudit retard, ROYAL PARKING ne saurait garantir que le service puisse être délivré dans un délai convenant au Client et se réserve le droit d'annuler la réservation et de conserver la totalité des sommes versées par le Client.

6.7.2. En cas de non prise en charge du véhicule du Client comme renseignée dans sa commande ou en cas de retard imputable à ROYAL PARKING lors du dépôt du véhicule (hors difficultés imprévues de circulation type embouteillage, accident, déviation, conditions météo...), ce dernier peut bénéficier de la compensation suivante :

- Si le retard imputable à ROYAL PARKING est inférieur à 30 minutes : le Client ne pourra se prévaloir d'aucun dédommagement ni du remboursement du montant de sa réservation. En effet, il appartient au Client de prévoir un délai suffisant entre l'heure de sa réservation et l'heure de départ de son vol ou de son train et l'heure de prise en charge correspond à un créneau horaire de dépôt qui s'entend « à partir de ». Le Client accepte donc qu'en cas de nécessité, ROYAL PARKING pourra prendre en charge son véhicule dans la limite d'un créneau horaire de 30 minutes après l'heure indiquée dans la réservation (cf. 6.2.).

- Si le retard imputable à ROYAL PARKING est supérieur à 30 minutes : le Client pourra bénéficier d'un crédit ROYAL PARKING de QUINZE (15) Euros TTC.

- En cas de non prise en charge du véhicule imputable à ROYAL PARKING : le Client se verra remboursé du montant de sa réservation ainsi que de la différence de tarif entre sa réservation et le parking de substitution qu'il aura payé, hors parkings premium et parkings express temporaires type dépose-minutes. Ce remboursement s'effectuera sur présentation d'une facture acquittée par carte bancaire.

Les présentes compensations sont valables à condition que les informations de la commande soient correctes (coordonnées, véhicule...) et que le Client ait bien signalé sa présence au voiturier à l'heure renseignée dans sa réservation, au numéro indiqué dans le SMS reçu le jour-même ou le cas échéant au Service Clients aux coordonnées figurant à l'article 1 des présentes.

Suite à un retard ou à une non prise en charge imputable à ROYAL PARKING, cette dernière ne saurait voir sa responsabilité engagée et ne prendra aucunement en charge les préjudices financiers directs ou indirects liés au vol ou au train non pris, au coût d'un nouveau billet d'avion ou de train, ou aux frais annexes (transport, restauration, hébergement...), le Client pouvant stationner son véhicule par ses propres moyens en ayant prévu un délai raisonnable d'au moins 1h30 pour les vols intérieurs, 2h pour les vols internationaux et 1h pour les trains entre son horaire de réservation et celui de son vol ou de son train (cf. 6.2.).

Le point de départ pour le calcul du retard correspond à l'heure de prise en charge renseignée dans la réservation.

Le Client recevra son crédit ROYAL PARKING dans un délai maximum de UN (1) mois, à l'adresse e-mail saisie lors de la passation de sa commande.

Le crédit ROYAL PARKING est valable 3 ans à compter de sa date d'émission et ne pourra pas être échangé par un autre moyen de règlement (carte bancaire, espèces...).

6.8. En cas de retard ou de report lors de la restitution du véhicule :

6.8.1. En cas de retard imputable à ROYAL PARKING lors de la restitution du véhicule au Client (hors difficultés imprévues de circulation type embouteillage, accident, déviation, conditions météo...), ce dernier peut bénéficier de la compensation suivante :

- Entre 15 et 30 minutes : crédit ROYAL PARKING de CINQ (5) Euros TTC,
- Entre 30 minutes et 1 heure : crédit ROYAL PARKING de QUINZE (15) euros TTC,
- Au-delà d'1 heure : crédit ROYAL PARKING de TRENTE (30) Euros TTC.

Le point de départ pour le calcul du retard correspond à l'appel du Client au voiturier ROYAL PARKING au numéro indiqué dans le SMS reçu (déclenchant l'acheminement du véhicule), dès l'atterrissement de l'avion ou l'arrivée du train le jour de la restitution et une fois les bagages récupérés et les éventuels contrôles de sécurité passés.

Le Client recevra son crédit ROYAL PARKING dans un délai maximum de UN (1) mois, à l'adresse e-mail saisie lors de la passation de sa commande.

Le crédit ROYAL PARKING est valable 2 ans à compter de sa date d'émission et ne pourra pas être échangé par un autre moyen de règlement (carte bancaire, espèces...).

#### **6.8.2. Retards du Client et restitutions en dehors des heures d'ouverture**

Les horaires d'ouverture de **ROYAL PARKING** sont fixés de **5h30 à 23h30**.

En cas de **retard du Client** par rapport à l'horaire de restitution initialement prévu, celui-ci **doit impérativement en informer ROYAL PARKING** dès que possible, **par appel téléphonique ou par message**.

Lorsque le retour du Client intervient **en dehors des heures d'ouverture**, une **majoration** sera appliquée comme suit :

- **Restitution entre 23h30 et 00h30** : majoration de **20 €** ;
- **Restitution entre 00h30 et 1h30** : majoration de **40 €**.

Pour tout retard entraînant une arrivée **au-delà de 1h30 du matin**, la restitution du véhicule ne pourra s'effectuer **qu'à partir de 5h30**, lors de la réouverture du parking, et **uniquement en fonction des disponibilités du personnel et du planning**.

En cas de **non-information du retard par le Client**, ROYAL PARKING ne pourra garantir la restitution du véhicule avant la réouverture de ses services, et celle-ci se fera **selon l'ordre d'arrivée et les contraintes d'exploitation**.

Aucune réclamation ou indemnisation ne pourra être exigée par le Client dans ce cadre.

6.8.3. En cas de restitution du véhicule le lendemain du jour prévu lors de la passation de commande, lorsque ce retard est imputable à ROYAL PARKING et aux conditions que la réservation soit conforme (informations, vol, horaires...) et que le Client ait signalé son arrivée au voiturier au numéro indiqué dans le SMS reçu le jour même ou le cas échéant au Service Clients aux coordonnées figurant à l'article 1 des présentes : le Client pourra prétendre au remboursement du montant de sa réservation (hors services annexes commandés et réalisés) et bénéficiera de la prise en charge des frais suivants, sur présentation d'une facture réglée par carte bancaire (tout autre frais indirect ne sera pas pris en charge) :

- Frais de restauration : jusqu'à DIX (10) Euros TTC / repas / personne ;
- Frais d'hébergement : jusqu'à QUATRE-VINGT-DIX (90) Euros TTC / nuit (2 personnes minimum / chambre) ;
- Frais de transport en TAXI / VTC : forfait jusqu'à 100km A/R selon tarif en vigueur si ROYAL PARKING n'est pas en mesure de proposer une solution de rapatriement au Client.

6.9. Dans le cas de la souscription d'un service « Voiturier + Parking », ROYAL PARKING s'engage à garer le véhicule au sein de ses parkings. Pour répondre à des besoins de gestion de places de parking, le Client autorise ROYAL PARKING à déplacer son véhicule si nécessaire au sein du parking ou dans un autre parking affilié et/ou partenaire à ROYAL PARKING .

En qualité de dépositaire rémunéré, et conformément aux articles 1927 et 1928 du code civil, ROYAL PARKING est soumise à une obligation de moyens renforcée dans la garde du véhicule, et à en aucun cas à une obligation de résultat.

Les clés du véhicule seront conservées dans un local fermé.

6.10. Lors de la restitution du véhicule, le voiturier ROYAL PARKING remet au Client ou laisse dans son véhicule, un ticket de sortie du parking dans lequel le véhicule est stationné au moment de cette restitution. Le Client devra précisément utiliser ce ticket pour sortir du parking.

Si le Client ne trouve pas ledit ticket de sortie correspondant à la restitution ou si le Client est uniquement en possession du ticket de stationnement correspondant au jour de sa prise en charge, il doit recontacter le voiturier ROYAL PARKING qui lui indiquera la localisation précise du bon ticket de sortie.

En tout état de cause, le Client est seul responsable du ticket qu'il aura lui-même utilisé pour sortir du parking et des frais supplémentaires engagés dans le cas où une erreur serait commise sur le ticket utilisé. En d'autres termes, ROYAL PARKING ne pourra être tenu responsable de l'utilisation du mauvais ticket de sortie et des frais y afférents.

6.11. Afin de permettre au Client de gagner du temps, il accepte expressément que ROYAL PARKING effectue un état des lieux extérieur de son véhicule après son dépôt, avant tout déplacement, par le biais d'une prise de photos horodatées. Le Client a toutefois la possibilité s'il le souhaite d'être présent lors de l'état des lieux initial. Ces photos pourront être envoyées par e-mail au Client sur demande auprès de notre service client.. Elles serviront au besoin à déterminer à quel moment un dommage a été occasionné au véhicule.

Le Client peut également demander à ce qu'un état des lieux extérieur contradictoire soit effectué lors de la restitution du véhicule. En cas de demande expresse du Client en ce sens, l'état des lieux sera effectué en présence du Client et du voiturier, par le biais d'une prise de photos horodatées par le voiturier et envoyées par e-mail au

Client. Dans le cadre du protocole sanitaire interne à ROYAL PARKING le Client autorise sans réserve ni conditions le voiturier ROYAL PARKING qui réalise l'état des lieux contradictoire à le signer en son nom.

Cet état des lieux contradictoire extérieur du véhicule lors de sa restitution devra impérativement être effectué avant toute réclamation, sans quoi cette dernière ne sera pas recevable.

Aucune réclamation ne pourra être acceptée pour un dommage portant sur :

- Les éléments intérieurs du véhicule,
- Les clés et porte-clés,
- Tout dommage qui n'aurait pas pu raisonnablement être détecté lors de la prise en charge du véhicule,
- Tout dommage qui résulte d'un usage normal du véhicule,
- Toute panne mécanique ou électronique.

Par ailleurs et en tout état de cause :

- Compte tenu de la difficulté à détecter les dommages inférieurs à 2 cm de long ou de diamètre sur la carrosserie (de type rayures superficielles, bosses ou enfoncements) et la possibilité qu'ils deviennent visibles avec le changement de météo, pendant le transport, le stationnement ou le nettoyage du véhicule entre autres choses, ROYAL PARKING décline toute responsabilité en ce qui concerne ce type de dommages ;

- ROYAL PARKING décline toute responsabilité concernant les dommages qu'il serait impossible à détecter lors de l'état des lieux d'entrée en raison d'une mauvaise luminosité (photo de nuit) ou d'une orientation qui ne permettrait pas d'effectuer de comparaison entre l'état des lieux d'entrée et de sortie.

- ROYAL PARKING décline toute responsabilité relative aux jantes et pneumatiques du véhicule dont l'état d'usage est impossible à vérifier lors son dépôt par le Client et notamment l'usure normale, le dégonflement, la gomme lisse ou la crevaison lente ;

- ROYAL PARKING décline toute responsabilité relative aux bas de caisse et au toit du véhicule, qu'il est impossible à inspecter et photographier dans leur intégralité lors de l'état des lieux d'entrée.

- ROYAL PARKING décline toute responsabilité en cas de bris de glace impactant les surfaces vitrées du véhicule (pare-brise, lunette arrière et vitres latérales) qui résulte d'un usage normal du véhicule.

- ROYAL PARKING décline toute responsabilité pour les dégradations et/ou vols commis par un tiers, avec effraction, ruse ou agression (violence et/ou menace) ayant permis de contourner les moyens de sécurité du lieu de stationnement, ou survenus lors du convoiement du véhicule.

- ROYAL PARKING décline toute responsabilité concernant des dommages relatifs aux plaques d'immatriculation et à tous les éléments extérieur du véhicule ne faisant pas partie de la carrosserie (bandes, stickers ou logo du véhicule..) dont il est impossible de vérifier la bonne fixation ou la solidité lors de l'état des lieux d'entrée, et qui résultent d'un usage normal du véhicule.

- ROYAL PARKING décline toute responsabilité en cas de dommage ou détérioration constaté sur le véhicule à sa restitution et pouvant résulter des conditions météorologiques (pluie, variation de températures, orage, grêle...) ou des animaux (moucherons, excréments d'oiseaux...).

A défaut de réserve ou réclamation expressément émise par le Client lors de la restitution de son véhicule par le voiturier ROYAL PARKING grâce à la réalisation d'un état des lieux extérieur contradictoire réalisé par le voiturier en présence du Client, ce dernier sera considéré comme reconnaissant que son véhicule est dans un

état conforme à celui dans lequel il était à sa remise au voiturier ROYAL PARKING lors de la prise en charge.

ROYAL PARKING ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable à l'égard du Client ou de tiers, de préjudices liés à un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil et de la jurisprudence.

6.12. Dans l'hypothèse où ROYAL PARKING est dans l'incapacité d'acheminer le véhicule du Client sur le lieu de rendez-vous, il en avertit le Client dès que possible et peut l'inviter à se rendre sur le lieu de stationnement de son véhicule.

Dans ce cas, le déplacement du Client vers le lieu de stationnement du véhicule doit se faire :

- Par les moyens du Client si la responsabilité pleine et entière de ROYAL PARKING n'est pas avérée ;
- Par les moyens mis en place par ROYAL PARKING si sa responsabilité pleine et entière est avérée. Si ROYAL PARKING ne peut proposer de solution d'acheminement au Client vers le lieu de stationnement de son véhicule, le Client se fera rembourser les frais de transport taxi ou VTC qu'il aura dû engager entre le lieu de restitution indiqué dans sa commande et le lieu de stationnement de son véhicule qui lui aura été communiqué, sur présentation d'une facture acquittée par carte bancaire.

Dans l'hypothèse où le véhicule est immobilisé et ne peut être déplacé par le Client, ce dernier est dans l'obligation d'organiser son dépannage au plus vite.

Dans le cas où la responsabilité pleine et entière de ROYAL PARKING est avérée, le Client doit tout de même solliciter son assistance afin qu'elle puisse mettre en œuvre le dépannage de son véhicule.

En tout état de cause, le Client autorise ROYAL PARKING à démarrer son véhicule au moyen de câbles de démarrage ou d'un appareil type Booster de batterie dans le cas du déchargement suspecté de la batterie.

Dans l'hypothèse où le véhicule du Client est immobilisé et que la responsabilité afférente pleine et entière de ROYAL PARKING est avérée, les solutions suivantes seront proposées au Client :

- Soit ROYAL PARKING mettra à disposition du Client un véhicule de location de catégorie « citadine » à récupérer directement à l'agence du loueur qu'elle aura choisie, sous réserve de présentation d'un permis de conduire valable, cela jusqu'à la récupération de son véhicule par le Client dans la limite maximale de TRENTE (30) jours de location ;
- Soit, si ROYAL PARKING n'est pas en mesure de proposer un véhicule de location au Client, elle lui remboursera les frais de location d'un véhicule jusqu'à CINQUANTE (50) Euros TTC / jour de location sur présentation d'une facture acquittée par carte bancaire, cela jusqu'à la récupération de son véhicule par le Client dans la limite maximale de TRENTE (30) jours de location.

En tout état de cause, le Client est responsable des dommages occasionnés lors de la conduite du véhicule de location. En conséquence, en cas de règlement de la franchise exigible par le loueur, celle-ci est intégralement supportée par le Client.

6.13. En cas de remboursement de frais par ROYAL PARKING , celui-ci sera effectué dans un délai maximum de SOIXANTE (60) jours après la validation de la réclamation par le Service Clients et sous réserve que tous les justificatifs demandés aient bien adressés à ROYAL PARKING

6.14. ROYAL PARKING s'engage à mettre tout en œuvre pour que le Site Internet soit accessible et puisse permettre au Client de passer ses commandes en ligne en permanence et sans interruption. En cas d'interruption temporaire du Site Internet, un

message d'erreur sera indiqué et ROYAL PARKING ne pourra valider les commandes passées. ROYAL PARKING ne pourra être tenue pour responsable de l'impossibilité pour un Client de passer une commande sur le Site Internet en raison d'une interruption du Site Internet signalée par un message d'erreur, pas plus que des dommages directs et indirects qui découleraient de cette impossibilité.

## **7. ASSURANCES**

L'activité exercée par ROYAL PARKING est assurée par des compagnies d'assurance notoirement solvables couvrant les risques liés à son activité conformément à la législation en vigueur dans chaque pays et en particulier : Les garanties acquises comprennent la responsabilité civile professionnelle de ROYAL PARKING ainsi que les dommages subis par les véhicules confiés en circulation, sauf exclusions citées ci-avant.

## **8. DROIT DE RETRACTATION**

En application de l'article L.221-28 du Code de la consommation, l'ensemble des Services proposés sur le Site n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Services commandés sur le Site sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales.

## **9. RÉSILIATION ANTICIPÉE**

9.1. Sous réserve du respect des conditions de forme et de délai mentionnées ci-dessus, ROYAL PARKING prendra en considération la demande du Client. Le remboursement de sa commande et les frais éventuellement appliqués dépendent alors de si l'option d'annulation et de modification a été souscrite ou non, le Client étant informé lors de la passation de commande des différentes options disponibles (cf. frais d'annulation en 9.2).

9.2. Dans le cas où le Client ayant commandé une prestation sur le Site Internet informe ROYAL PARKING avant le début de la prestation qu'il souhaite annuler sa réservation, il peut bénéficier d'un remboursement de sa réservation sous certaines conditions en fonction de si l'option d'annulation et de modification a été souscrite. Les conditions sont les suivantes :

- Si la demande du Client intervient plus de 24h avant la date et l'heure de dépôse du véhicule réservées, le Client se verra remboursé de l'intégralité de sa commande sur le moyen de paiement utilisé, minorée du montant de l'option d'annulation et de modification souscrite.

- Si la demande du Client intervient moins de 24h avant la date et l'heure de dépôse du véhicule réservées, le Client se verra remboursé de l'intégralité de sa commande en crédit ROYAL PARKING minoré du montant de l'option d'annulation et de modification souscrite.

Le Client recevra son crédit ROYAL PARKING dans un délai maximum de UN (1) mois, à l'adresse e-mail saisie lors de la passation de sa commande.

Le crédit ROYAL PARKING est valable 3 ans à compter de sa date d'émission et ne pourra pas être échangé par un autre moyen de règlement (carte bancaire, espèces...).

En cas d'annulation du Client en dehors des délais prévus par les options d'annulation, ou Si le Client n'a souscrit à aucune option d'annulation, il ne pourra prétendre à aucun remboursement ni dédommagement.

### **9.3. Dans le cas où**

ROYAL PARKING ne serait pas en mesure de rendre le service commandé par le Client sur le Site Internet aux dates et heures convenues, ROYAL PARKING en informera le Client à l'avance par e-mail ou par téléphone et remboursera le Client de sa commande sur le moyen de paiement utilisé et ce dans un délai de TRENTE (30) jours.

ROYAL PARKING n'est alors pas tenue de trouver une solution alternative au Client dans la mesure où cette annulation intervient avant l'heure de prise en charge prévue.

## **10. CODES PROMOTIONNELS**

ROYAL PARKING peut, à son entière discréction, créer des codes promotionnels pouvant être utilisés pour obtenir un crédit à valoir sur une commande, sous réserve de toute disposition supplémentaire établie par ROYAL PARKING au cas par cas. Ces codes promotionnels doivent être utilisés légalement par le Client pour les finalités envisagées. Ils ne peuvent être dupliqués, vendus ou transférés d'aucune façon et ne peuvent être utilisés que conformément aux conditions spécifiques établies par ROYAL PARKING pour chaque code promotionnel. Ils ne peuvent pas non plus être échangés contre de l'espèce ni être remboursés en valeur en cas d'annulation de la commande. Ces codes promotionnels ont une date d'expiration et peuvent être désactivés par ROYAL PARKING à tout moment pour quelque raison que ce soit, sans engager sa responsabilité.

ROYAL PARKING se réserve le droit de supprimer ou réduire le crédit du code promotionnel dans l'hypothèse où jugerait ou estimerait que l'utilisation dudit code s'est faite de façon erronée, frauduleuse, illégale ou contraire aux conditions applicables au code promotionnel ou aux présentes Conditions. s'appliquent dans leur intégralité.

## **11. INFORMATIQUES ET LIBERTÉS**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont notamment nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de ROYAL PARKING chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès permanent de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Le Client **autorise expressément ROYAL PARKING** à lui adresser, par tout moyen (email ou SMS..), **des informations commerciales, publicitaires ou promotionnelles** relatives à ses services.

Le Client peut, à tout moment et sans justification, **s'opposer gratuitement à la réception de ces communications** en utilisant le lien de désinscription figurant dans chaque message ou en adressant une demande écrite au service clients de ROYAL PARKING

## **12 . PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le contenu du Site Internet est la propriété de ROYAL PARKING et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, ROYAL PARKING reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, dessins, modèles, etc..., réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client et/ou figurant sur le Site Internet. Le Client s'interdisant toute reproduction de ces éléments sans autorisation écrite et préalable de ROYAL PARKING qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

## **13. NULLITÉ, ILLÉGALITÉ, INOPPOSABILITÉ**

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGV serait considérée comme nulle, illégale ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions des CGV resteront en vigueur et cela ne viendra pas pour autant affecter la validité et l'opposabilité de ces dernières.

## **14. DROIT APPLICABLE - LANGUES**

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français, sous réserve des règles impératives du pays de résidence du consommateur.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.