

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Date de mise à jour : 23/10/2020

Les Prestations présentes sur les sites www.effia.com/parking/parking-liege-carre-jonfosse-effia-belgium, www.effia.com, <https://movsmart.effia.be>, <https://ceria.parkandride.brussels> et www.mypark.be ou sur l'application EFFIA Belgium Movsmart (ci-après le « Site »), sont proposées par la société EFFIA Belgium SA (ci-après « EFFIA Belgium » ou « EFFIA ») :

Siège social :

Place de Bronckart, 22 à 4000 Liège

N° BCE : BE 0674 796 732

N° de TVA : BE 0674 796 732

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation du Site (ci-après les « CGV » ou « Conditions Générales ») s'appliquent pour les filiales d'EFFIA Belgium.

Le nom de domaine www.effia.com, ainsi que tous ses sous-domaines appartiennent au Groupe EFFIA dont dépend EFFIA Belgium.

Afin de pouvoir bénéficier des Prestations proposées par EFFIA, chaque Client doit accepter les présentes Conditions Générales. Toute commande ou souscription d'abonnement entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales sont valables à compter du 01/09/2020. Cette édition annule et remplace toutes les versions antérieures. Elles sont applicables à toute commande passée en ligne par tout Client du Site.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

« **Abonné** » désigne tout Client qui est lié à EFFIA par un contrat d'abonnement.

« **Client** » désigne tout utilisateur du Site ou personne qui commande et/ou achète tout produit et/ou service proposé par EFFIA.

« **EFFIA** » désigne EFFIA Belgium, ses filiales en Belgique.

« **Partenaire** » désigne tout fournisseur de produits et/ou de services autre qu'une société du groupe EFFIA, proposant ses produits et/ou services sur le Site.

« **Commande** » désigne l'acceptation par le Client de l'offre commercialisée par EFFIA.

« **Prestation** » : désigne un ou plusieurs services proposés par EFFIA sur le Site, tels que décrits à l'article 2.

« **Site** » désigne le site Internet ou l'application mise à disposition par EFFIA Belgium pour accéder aux services proposés.

ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION ET GENERALITES

2.1 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des Prestations proposées sur le Site par EFFIA. Quatre grandes typologies de Prestations sont proposées sur le Site :

- La réservation de place de parking
- La souscription d'abonnement à une place de stationnement ou à la location d'un box.
- La délivrance de droits d'accès ou de sortie par un tiers (anciennement appelé chèques parking)

- Le stationnement pour compte de tiers (« Valet parking »)

La Commande de Prestations est réservée aux Clients ayant pris connaissance et accepté par un clic ou, le cas échéant, par téléphone, les présentes CGV dans leur intégralité préalablement à chaque Commande.

Le Site propose des Prestations sur des parkings EFFIA ou sur des parkings Partenaires. Le Client sera informé sur le Site qu'il s'agit d'un parking Partenaire par la mention « Partenaire ». Par ailleurs, le nom du parking contiendra le nom du Partenaire le cas échéant.

Pour pouvoir commander une Prestation sur le Site internet effia.com, le Client doit posséder une adresse e-mail.

La création d'un compte client est obligatoire pour pouvoir commander sur le Site.

2.2 GENERALITES

Les présentes CGV régissent toutes les relations précontractuelles et contractuelles entre EFFIA 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 le règlement intérieur du parking EFFIA dont un extrait se trouve en fin de document.

Dans le cadre d'un abonnement, la souscription à l'abonnement emporte acceptation par le Client des présentes CGV et des conditions générales d'abonnement présentes sur le formulaire de demande d'abonnement.

ARTICLE 3. CONDITIONS FINANCIERES

3.1 GENERALITES

Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus TVA comprise (taux de TVA applicable en Belgique) et applicables au jour de la Commande (sauf mention indiquant le contraire).

EFFIA ou ses Partenaires se réservent le droit de modifier les prix figurant sur le Site à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes préalablement acceptées par EFFIA, sauf modification ultérieure de la Commande.

3.2 PRIX DU STATIONNEMENT

Les prix pratiqués sur le Site internet sont accessibles depuis le moteur de calcul du Site Internet. Les tarifs proposés sur le parking sont disponibles dans la rubrique « Tarifs sur place » du Site internet.

Les prix du stationnement pour la réservation, pour l'abonnement et les frais de réservation peuvent varier sur un même parking en fonction de différents facteurs (mode de contractualisation -sur le Site internet ou sur place, offres promotionnelles, période, durée ...).

EFFIA fera le nécessaire pour apporter au Client l'information la plus claire, pertinente et complète.

Prix des frais de réservation :

Les frais de réservation sont variables en fonction :

- De l'anticipation de la Commande
- De la période de stationnement
- De l'affluence dans les parkings

ARTICLE 4. CAPACITE ET RESPONSABILITE POUR COMMANDER SUR LE SITE EFFIA

Pour utiliser le Site, le Client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux présentes CGV.

Le Client est personnellement responsable de l'utilisation du Site, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies.

Une utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes CGV pourra entraîner le refus par EFFIA, à tout moment, de l'accès à la Prestation proposée sur ledit Site quand bien même cette dernière aurait été confirmée.

ARTICLE 5. PRESTATIONS PROPOSEES

5.1 SUPPORTS D'ACHAT DES PRESTATIONS

Le Client peut effectuer une réservation de place ou une souscription d'abonnement après avoir validé les présentes CGV :

- sur le site internet ou l'application mise à disposition pour les réservations de place
- sur le site Internet, au siège d'Effia Belgium ou dans les parcs pour les abonnements

Toute Commande sur le Site entraîne obligatoirement la création d'un compte client.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors de la création de son compte ou sa réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation et/ou de bénéficier du produit ou service commandé.

Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter le Service Clients d'EFFIA par téléphone (04 229 88 14) ou via le formulaire de contact présent sur le Site afin que celui-ci lui remette son numéro de Commande.

EFFIA se réserve le droit, et ce sans avoir à en informer préalablement le Client, de modifier les fonctionnalités techniques permettant la consultation et la Commande à partir du Site (modes de recherche, restitution des informations...).

5.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS PROPOSEES

5.2.1 LA RESERVATION DE PLACE

Processus de Commande

Le Site propose la réservation d'une place de parking pour un parc de stationnement donné, pour une date et une durée déterminée, pour une ou plusieurs personnes et véhicules, dans la limite des places disponibles allouées à la réservation.

Sous réserve de disponibilité, il est possible de réserver sur le Site une place de stationnement jusqu'à l'heure indiquée sur le Site Internet et au plus tard avant le début de stationnement souhaité.

EFFIA transmettra au Client par courrier électronique la confirmation de la Commande reprenant les éléments essentiels tels que l'identification du produit ou service commandé, la quantité, le prix, les éventuels rabais ou remises consentis, la date prévue de disponibilité ou d'utilisation, la durée d'utilisation, les CGV et le lieu d'utilisation.

En fonction des parkings des moyens d'accès différents sont proposés. Le moyen d'accès spécifique à chaque parking est précisé dans la confirmation de commande que le client recevra par e-mail.

Dans certains parkings, seul le paiement par carte de crédit (Visa, MasterCard et Maestro) est accepté. Si vous choisissez de payer par carte de crédit, votre carte sera débitée le jour-même du paiement sur le Site.

Options proposées

La réservation dite standard permet au Client de bénéficier d'une place dans le parc de stationnement. Sauf indication contraire lors de la réservation, l'emplacement n'étant pas matérialisé (par barrière par exemple), le Client stationne sur la première place libre du parc de stationnement, hors places premiums et places spécifiques. Le prix de la réservation standard comprend les frais de réservation et de stationnement. Le prix de cette réservation n'est pas fixe, le prix peut varier en fonction de l'anticipation de la Commande, ou de l'affluence du parking.

Dans certains parkings, deux options de réservation de places de stationnement peuvent être proposées sur le Site. Le prix de ces options vient s'ajouter en supplément de la réservation standard.

Les deux options sont :

- Option premium : L'option premium est un service de réservation d'une place numérotée imposée. Le prix de cette option vient s'ajouter au coût de l'option standard. Le prix de cette option n'est pas fixe, il peut varier en fonction de l'anticipation de la Commande, ou de l'affluence du parking.

- Option véhicule électrique : Cette option permet de réserver une place équipée d'une borne de recharge pour véhicule électrique. Cette option ne tient pas compte du coût de rechargement qui sera à régler directement dans le parking. Le prix de cette option vient s'ajouter au coût de l'option standard. Le prix de cette option n'est pas fixe, le prix peut varier en fonction de l'anticipation de la Commande, ou de l'affluence du parking.

Moyen d'accès au parking

La confirmation de Commande, envoyée après la validation de la Commande du Client sur le Site, comportera les modalités d'accès au parking.

Il peut s'agir :

- D'un code à saisir sur la borne d'entrée ou sur un clavier à proximité des bornes
- D'un code-barres ou un QR Code à présenter au lecteur d'entrée
- De la plaque d'immatriculation avant du véhicule

En cas de dysfonctionnement matériel sur le parking, EFFIA se réserve le droit de modifier le mode d'accès à tout moment. Si cette modification a lieu, le Client en sera informé par téléphone et/ou par e-mail dans les meilleurs délais et au plus tard avant l'arrivée du client au parking soit par un message dématérialisé, soit par un panneau indiquant le dysfonctionnement et la mesure appropriée pour bénéficier du droit réservé.

Mode de paiement spécifique à la réservation :

Le paiement du prix de la Prestation intervient à compter du jour de la Commande. Le règlement lors de la Commande par le Client s'effectue auprès d'EFFIA par communication sur le Site de son numéro de carte bancaire au moyen d'un système de paiement sécurisé.

Pour la Belgique, les cartes de crédit Visa, MasterCard et Maestro sont acceptées. Si le Client choisit de payer par carte de crédit, sa carte sera débitée le jour-même du paiement sur notre Site.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente de la Prestation serait refusée et la Commande annulée.

EFFIA attire l'attention sur le fait que les prix de la Prestation sont susceptibles de révision tant à la hausse qu'à la baisse. Les prix applicables à la Commande seront ceux en vigueur lors de la Commande auprès d'EFFIA et selon les conditions évoquées ci-avant.

Durée de validité de la réservation de place de parking :

La place commandée par le Client correspond à une réservation pour une date/heure de début de la Prestation et à une date/heure de fin de Prestation. La Prestation comprend une entrée et une sortie du parc. Toute sortie du parc est considérée comme définitive.

Pour les parkings EFFIA, le Client bénéficie d'un délai de courtoisie correspondant à une période de dépassement autorisé de 15 minutes avant l'heure d'entrée et 15 minutes après l'heure de sortie prévues dans la réservation, sans que le Client ne doive payer de supplément de prix.

Passée la plage horaire réservée, la place qui était réservée au Client sera remise à disposition des autres Clients du parking, et EFFIA ne pourra plus garantir sa disponibilité.

En cas d'arrivée anticipée ou en cas de dépassement de la durée du stationnement (arrivée anticipée ou départ tardif hors délai de courtoisie), le Client devra payer un supplément sur place correspondant au temps de stationnement supplémentaire par rapport à la durée commandée, conformément aux conditions tarifaires applicables du parc de stationnement.

En cas de sortie anticipée, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Modification ou Annulation de la réservation de la place de parking

Toute modification de la réservation doit se faire au moyen du lien Internet et du numéro de référence fournis au Client. La modification de la marque du véhicule, du modèle ou du numéro d'immatriculation est gratuite et peut être faite jusqu'à 1 h avant l'heure d'arrivée indiquée sur la confirmation de réservation (e-mail ou application). Dans la limite des disponibilités, la modification de la durée du stationnement peut entraîner une augmentation du prix compte tenu du tarif appliqué dans le Parking concerné ou de la durée supplémentaire de la réservation.

Conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique, le Client ne peut pas exercer le droit de rétractation pour le service de réservation, s'agissant d'un service qui s'exécute à une date ou une période déterminée. Aucune annulation n'est donc possible.

5.2.2 LA SOUSCRIPTION D'ABONNEMENT

La souscription de l'abonnement à une place du parc engage les parties suivantes :

- L'utilisateur de l'abonnement et le payeur de l'abonnement s'il est différent de l'utilisateur, (ci-après également dénommé l'Abonné),
- La société EFFIA Belgium, inscrite au Registre de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) sous le n° BE 0674 796 732 dont le siège social est sis Place de Bronckart, 22 - 4000 Liège.

Le contrat, conclu entre l'Abonné et EFFIA est constitué des conditions générales d'abonnement, du contrat d'abonnement, de la grille tarifaire qui figure sur le Site Internet et est affichée au sein des parcs de stationnement EFFIA décrivant les tarifs liés à la gestion de l'abonnement, et de l'extrait du règlement d'ordre intérieur du parc de stationnement. L'ensemble de ces documents est remis à l'Abonné au moment de l'émission de la proposition de souscription.

Pour pouvoir souscrire un abonnement, l'abonné doit obligatoirement accepter les présentes conditions générales de vente et les documents associés.

Processus de souscription d'abonnement

a. Sur le site internet ou sur l'application

Il est possible d'effectuer sur le Site une demande de souscription d'abonnement. Cette demande porte sur une place de parking située dans un parc de stationnement préalablement déterminé par l'Abonné pour une date de début et pour une durée d'un mois minimum. Elle peut concerner une ou plusieurs personnes, un ou plusieurs véhicules, dans la limite des places disponibles allouées à l'abonnement. Par ailleurs, lors de sa demande de souscription d'abonnement en ligne l'Abonné doit choisir sa fréquence de facturation.

EFFIA Belgium permet d'effectuer une demande de souscription d'abonnement pour une date de début d'utilisation à n'importe quel moment du mois, avec renouvellement de date à date pour les abonnements à renouvellement mensuel ou annuel (sous réserve de disponibilité des places).

b. Sur les bornes de paiement

Sur certains parkings, il est possible de renouveler son abonnement directement sur une des bornes de paiement installées dans le parking, suivant les modalités d'utilisation inscrite sur la borne.

A l'exception d'un abonnement pour une flotte de véhicules appartenant à un seul client (ne pouvant être souscrit en ligne), un (1) produit d'abonnement est égal à un véhicule.

Dans certains cas d'indisponibilité, le Client pourra être contacté par EFFIA pour être inscrit sur une liste d'attente. Le Client sera recontacté (par mail ou téléphone) par EFFIA dès qu'une place réservée à l'abonnement sera disponible.

EFFIA pourra modifier ses tarifs d'abonnement et frais d'abonnement après information de l'Abonné (par voie d'affichage et de publication sur le site internet) et sous réserve du respect d'un préavis de 4 semaines. En cas de refus des nouveaux tarifs, l'Abonné disposera d'un délai de 15 jours pour demander la résiliation de son contrat d'abonnement à compter de cette information.

Conditions d'utilisation de l'abonnement :

L'abonnement permet à son titulaire de garer un véhicule (auto, moto, vélo...) sur un emplacement dédié au type de véhicule concerné selon l'abonnement souscrit.

Sauf pour certains types d'abonnement sans garantie de places ou en pool, l'Abonné est assuré de trouver une place même si l'afficheur situé à l'entrée du parc de stationnement indique « Complet ».

La validité du moyen d'accès est contrôlée à tout moment.

En cas de doute sur l'identité de l'Abonné, il peut être demandé un justificatif d'identité.

Si le moyen d'accès est magnétisé, afin d'éviter tout problème d'utilisation, il ne doit pas être mis en contact d'objets métalliques (clés par exemple), de téléphones portables ou d'autres cartes magnétiques et ne doit pas être laissé sur le tableau de bord du véhicule.

L'utilisation du moyen d'accès pour sortir du parc de stationnement n'est possible que si celui-ci a été utilisé pour y entrer. Le cycle Entrée/Sortie doit toujours être respecté.

Tout Abonné ayant oublié son moyen d'accès ou présentant celui-ci en mauvais cycle (2ème présentation de suite en entrée ou en sortie) sera considéré comme un client horaire et devra acquitter le montant horaire correspondant à la durée de stationnement.

Toute utilisation frauduleuse du moyen d'accès notamment utilisation par quelqu'un d'autre que l'Abonné, sauf cas de perte ou de vol, pourra entraîner la résiliation immédiate du contrat d'abonnement sans préjuger de poursuites par les tribunaux compétents. Les sommes versées pour le contrat ne seront pas remboursées.

Paiement de l'abonnement

Le prix de l'abonnement est le montant forfaitaire en vigueur à la date de début de l'abonnement. Ce prix peut évoluer selon les dispositions de l'article 3.1. Les tarifs dégressifs sont soumis à un engagement ferme d'abonnement.

Le payeur et l'utilisateur doivent être obligatoirement majeurs ou mineurs émancipés (un justificatif doit être fourni dans ce dernier cas).

Un payeur peut prendre en charge plusieurs abonnements.

Lorsque les abonnements sont gérés sur un compte client unique, le même mode de paiement est appliqué à chacun. En cas de défaut de paiement, le contrat peut être résilié et le moyen d'accès invalidé dans les conditions prévues à l'article ci-après.

Les paiements s'effectuent à la date d'échéance de la facture suivant le mode de règlement choisi à la conclusion du contrat.

Résiliation du contrat à l'initiative de l'Abonné – Convention annuelle

Pour rappel, les abonnements proposent deux temporalités : les abonnements avec reconduction automatique à échéance mensuelle et les abonnements avec reconduction automatique à durée d'un an sauf préavis un mois avant la date anniversaire.

Pour les abonnements à durée indéterminée, au-delà de la période d'abonnement minimale d'un an, le contrat peut être résilié à la demande écrite de l'Abonné moyennant l'envoi d'un e-mail adressé à service.clients@effia.be.

La demande de résiliation doit intervenir avec un préavis d'un mois minimum transmis par e-mail ou via la fonction disponible sur le site, entre le 10^{ème} et 11^{ème} mois de l'abonnement annuel.

S'il n'est pas possible d'adresser la demande par e-mail, la demande pourra être faite par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Service clients (EFFIA Belgium, Service Clients, Place de Bronckart, 22 - 4000 Liège) au plus tard 1 mois calendaire avant l'échéance, le cachet de la Poste faisant foi.

L'Abonné pourra, à tout moment, demander la résiliation de son abonnement, pour un motif légitime (cessation d'activité, mutation professionnelle, déménagement, longue maladie supérieure à 3 mois, décès...). Dans ce cas, l'Abonné ou ses ayants droits s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de la demande de résiliation.

L'Abonné a également la possibilité de demander la résiliation de son contrat d'abonnement dans le cas de modification des tarifs.

Excepté pour les abonnements à durée ferme qui se poursuivent et sont facturés jusqu'à leur terme (sauf cas de résiliation à la suite d'une non-acceptation d'augmentation tarifaire), la résiliation entraîne l'arrêt de la facturation du service. Si le compte client est créditeur, EFFIA procède au remboursement du trop-perçu au prorata du temps d'abonnement restant, arrondi au mois inférieur. Si le compte client est débiteur, EFFIA se réserve le droit de mettre en œuvre tous les moyens qu'elle jugerait utiles pour recouvrer sa créance.

Résiliation du contrat à l'initiative du Service Clients d'EFFIA

Le Service Clients d'EFFIA peut résilier le contrat d'abonnement par notification par e-mail à la dernière adresse e-mail du payeur. La résiliation est effective le jour même de l'envoi de l'e-mail.

Le contrat est résilié de plein droit et sans préavis par le Service Clients pour les motifs suivants :

- En cas de fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, fausse déclaration.

- En cas de fraude dans l'utilisation du moyen d'accès ou de non-respect constaté du règlement d'ordre intérieur du parc.
- En cas d'absence de règlement à réception de la facture de l'abonnement, le Service Clients adresse un courrier enjoignant le payeur de payer immédiatement son abonnement. Le débiteur défaillant devra en outre rembourser les frais de gestion occasionnés par l'incident et calculés en vertu de la grille tarifaire applicable au contrat d'abonnement. En cas d'absence de paiement le moyen d'accès est invalidé sous 48 heures. Faute de régularisation et après mise en demeure, le Service Clients procède à la résiliation de l'abonnement et en informe le payeur par e-mail.
- En cas de fin d'exploitation ou de modification des conditions d'exploitation du parking par EFFIA quelle qu'en soit la cause, notamment tenant à la modification du nombre de places allouées aux abonnés.
- En cas de destruction totale ou partielle du parc de stationnement.

Dans les deux derniers cas, si le compte client est créditeur, EFFIA procède au remboursement du trop-perçu au prorata du temps d'abonnement restant arrondi au mois inférieur.

L'utilisateur dont le payeur est refusé pour défaut de paiement peut proposer au Service Clients un nouveau payeur.

Restitution en fin de contrat

En fin d'abonnement pour quelque cause que ce soit, le moyen d'accès est invalidé.

Pour les abonnements Box, à la fin de son contrat de location pour quelque cause que ce soit, le locataire dispose d'un délai de sept (7) jours pour libérer les lieux en bon état d'entretien. Un état des lieux de sortie sera établi entre le locataire et EFFIA. En cas de dégradation ou défaut d'entretien du box, le locataire s'engage à supporter les frais de remise en état du box.

5.2.3 La délivrance de droits par un tiers

Le SITE permet à un tiers professionnel (B2B) d'offrir ou de réduire le prix du stationnement d'un client utilisant ses services ou visitant son activité commerciale, industrielle, artisanale, ...

Mode de fonctionnement (porte-monnaie électronique)

Le professionnel intéressé pour offrir ou réduire le prix du parking à son client crée un compte professionnel sur le Site. Le professionnel payeur pour compte de tiers alimente son compte en pré-achetant des unités de stationnement au tarif en vigueur (principe du porte-monnaie électronique).

Lorsqu'un visiteur ou un client se présente, le professionnel payeur valide la plaque d'immatriculation du client présente dans le parking en lui octroyant une réduction pouvant aller jusqu'à 100 % du montant à devoir par le client. Le professionnel payeur scanne le ticket de son client ou visiteur grâce à la caméra de son smartphone et paye de manière partielle ou complète.

Sauf si le professionnel payeur choisit de valider une sortie directe au forfait correspondant pour 24 heures, le client utilisateur bénéficiaire du paiement devra impérativement passer par une borne de paiement avant de sortir du parking. En effet, comme toute validation de tickets, cette validation prévaut pour une durée prédéfinie de 15 minutes.

5.2.4 Stationnement par un tiers (Valet Parking)

Si le service est proposé sur le parc, le Site permet à un tiers professionnel (B2B) de stationner le véhicule de son client utilisant ses services ou visitant son activité commerciale, industrielle, artisanale, ...

Mode de fonctionnement (service voiturier porte à porte associé à un porte-monnaie électronique)

Le professionnel intéressé pour offrir un service complet avec voiturier pour une prise en charge et remise en porte à porte à son client crée un compte professionnel sur le Site. Le professionnel payeur pour compte de tiers alimente son compte en pré-achetant des unités de stationnement au tarif en vigueur (principe du porte-monnaie électronique). Lorsqu' un visiteur ou un client se présente, le professionnel payeur valide la plaque d'immatriculation, prend le véhicule en charge et le conduit au parking.

A la remise du véhicule, le professionnel payeur ou le service voiturier valide la plaque d'immatriculation ou le QR Code de la voiture du client. Le professionnel payeur scanne le ticket de son client ou visiteur grâce à la caméra de son smartphone et paie de manière complète.

ARTICLE 6. DELAI DE RETRACTATION

L'Abonné, s'il est une personne physique non professionnelle, dispose d'un droit de rétractation, qu'il peut exercer dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la Commande effectuée à distance par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à EFFIA. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalités, à l'exception des frais de retour éventuels du moyen d'accès s'il a déjà été remis à l'Abonné. Le droit de rétractation s'exerce au plus tard avant le commencement de l'exécution théorique de la Prestation. Si le Service a été consommé par l'Abonné en tout ou partie avant la fin du délai de rétractation, l'Abonné sera remboursé au *pro rata temporis* du service effectivement non exécuté.

En cas d'exercice du droit de rétractation, EFFIA rembourse l'Abonné ou le Client dans un délai maximum de trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé par recrédit de son compte bancaire (transaction sécurisée).

Pour les abonnements mensuels valables sans renouvellement obligatoire pour une période d'un mois, conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique, le Client ne peut pas exercer le droit de rétractation pour le service de réservation, s'agissant d'un service qui s'exécute à une date ou une période déterminée.

ARTICLE 7. RECLAMATIONS ET MEDIATION

7.1 RECLAMATIONS

Toute réclamation éventuelle doit être adressée au Service Clients EFFIA par e-mail à l'adresse service.clients@effia.be.

En cas de contestation, l'Abonné ou le Client devra exposer les motifs de ses griefs et produire toute pièce (ticket ou reçu) utile au traitement de sa demande. Par ailleurs, le Client est informé que le Service Clients d'EFFIA ne traitera aucune réclamation liée au manquement de l'un de ses Partenaires.

7.2. MEDIATION

Pour le règlement extrajudiciaire des litiges avec des utilisateurs non professionnels (consommateurs), EFFIA Belgium fait référence aux organismes suivants :

- Le Service de Médiation pour le Consommateur: <https://www.mediationconsommateur.be/fr>
- Belmed: <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/belmed-votre-partenaire-en>

Pour le règlement extrajudiciaire des litiges avec les utilisateurs professionnels, EFFIA Belgium fait référence à:

- Belmed: <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/belmed-votre-partenaire-en>

ARTICLE 8. PROPRIETE INTELLECTUELLE

8.1 GENERALITES

EFFIA, les sociétés de son Groupe ou leurs Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site, lesquels leur appartiennent ou sur lesquels ils détiennent les droits d'usage y afférents.

L'accès au Site ne confère aucun droit à l'Abonné ou au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site ou sur une quelconque partie de ses éléments qui restent la propriété exclusive d'EFFIA ou des sociétés de son groupe ou de leurs Partenaires.

Les éléments accessibles sur le Site, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, sons, vidéos, logiciel, base de données, données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs qu'EFFIA ou les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires détiennent.

Sauf dispositions explicites signalées dans le présent document, l'Abonné ou le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site sans l'autorisation écrite préalable d'EFFIA.

L'exploitation non préalablement autorisée par EFFIA et non-conforme à la description des prestations proposées par EFFIA dans le cadre des présentes Conditions Générales, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon ou plus généralement de toute autre action devant les tribunaux compétents.

L'insertion, la création de liens hypertextes vers toute partie du Site est interdite sans autorisation préalable et écrite d'EFFIA.

8.2 LOGICIEL

L'utilisation de tout logiciel téléchargé sur le Site permettant d'accéder à certains services est régie par les termes de la licence l'accompagnant. L'Abonné ou le Client s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement accepté les termes de ladite licence.

Pour tout logiciel non accompagné d'une licence, il est conféré au Client un droit d'usage temporaire, privé, personnel, non transmissible et non exclusif sur ce logiciel afin de pouvoir, exclusivement, accéder aux services qui rendent l'utilisation de ce logiciel nécessaire. En installant, ou utilisant le logiciel l'Abonné ou le Client s'engage à respecter cette condition.

ARTICLE 9. RESPONSABILITE ET GARANTIES

9.1 RESPONSABILITE POUR L'UTILISATION DU SITE / INFORMATIONS PRESENTES SUR LE SITE

EFFIA ne peut garantir que les informations, produits, services, logiciels fournis sur le Site seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site fonctionnera sans interruptions ou pannes. EFFIA ne peut pas non plus garantir que le Site est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée par EFFIA.

EFFIA n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers, que ceux-ci soient ou non incorporés dans le Site ou fournis avec celui-ci.

Par ailleurs, l'ensemble des informations concernant les services proposés par les Partenaires, notamment les caractéristiques, les conditions tarifaires, les quantités et la disponibilité sont de la responsabilité des Partenaires qui en assurent l'entier contrôle.

EFFIA fera le nécessaire afin d'obtenir des Partenaires la mise à jour des informations afférentes aux services proposés par les Partenaires via le Site.

Concernant les informations et descriptifs, notamment les textes, photographies, graphiques, prix, tarifs et barèmes de rabais et remises, afférents aux produits/ services commercialisés directement par le Partenaire, EFFIA les diffuse à titre purement indicatif sans en garantir l'actualité, l'exactitude, la véracité ou la pertinence.

En aucun cas EFFIA ne sera responsable des dommages indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou d'opportunité ...) découlant de la fourniture et/ou de l'utilisation des Prestations proposées sur le Site.

Enfin, EFFIA ne pouvant contrôler l'ensemble des sites sur lesquels elle renvoie par l'intermédiaire de liens hypertextes, qui n'existent que pour faciliter les recherches de l'Abonné ou du Client, EFFIA n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

Le Client ou l'Abonné déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

EFFIA ne peut accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatifs à toute inexécution ou mauvaise exécution de la Prestation qui est fournie à l'Abonné ou au Client et imputable soit à l'Abonné ou au Client, soit au fait d'un tiers étranger à la Prestation, soit à un cas de force majeure.

Un cas de force majeure est un événement échappant au contrôle d'EFFIA, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Sauf disposition légale contraire, la responsabilité d'EFFIA ne saurait être engagée du fait d'une faute d'un Partenaire.

9.2. PHOTOS ET ILLUSTRATIONS

Les photos et illustrations sur le Site ont pour but d'illustrer une page. Elles ne sont en rien contractuelles. Le mauvais emploi d'une photo pour une information correspondante ne saurait en aucun cas ouvrir droit à réclamation.

ARTICLE 10. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

EFFIA est soucieuse de la protection des données personnelles. Elle s'engage à travailler et à rendre conforme la collecte et le traitement des données conformément avec les réglementations européennes et belge applicables.

Identité du responsable de traitement

Les données personnelles sont collectées par EFFIA Belgium - n° BCE : BE 0674 796 732
Siège social : Place de Bronckart, 22 à 4000 Liège

10.1. LES DONNEES COLLECTEES ET FINALITES

EFFIA Belgium s'est efforcée d'élaborer des politiques internes, de protéger les données à caractère personnel et d'aider à répondre aux questions relatives à la protection de confidentialité concernant la collecte et l'utilisation des données à caractère personnel par EFFIA Belgium. EFFIA Belgium a également nommé un responsable pour la protection des données et a créé une adresse électronique destinée à la confidentialité (dpo@effia.be) que vous pouvez contacter si vous souhaitez déposer une plainte ou exercer l'un de vos droits en matière de données à caractère personnel.

Sur le Site, EFFIA collecte et traite notamment les nom, adresse, adresse email, identifiants lors de l'inscription, type de véhicule, numéro de téléphone, numéro de plaque et informations bancaires des Clients notamment dans le but de traiter les demandes de réservation, les commandes d'abonnement, le traitement des réclamations, les appels téléphoniques, les visites dans les parkings, l'utilisation des services, en ce compris les systèmes et applications billettiques EFFIA, réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre EFFIA et le Client.

Les informations communiquées sur le Site permettent à EFFIA, ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et exécuter les Commandes des Clients.

L'activation de la géolocalisation lors d'une réservation permet à EFFIA de proposer les parcs à proximité afin de simplifier le choix du Client.

Les autres informations demandées, pour lesquelles la réponse est facultative, sont destinées à mieux connaître les Clients ainsi qu'à améliorer les services proposés, tout en en assurant la sécurité.

10.1.1 Utilisation des données personnelles

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

- Gérer la délivrance, l'utilisation des réservations et abonnements ;
- Gérer les fichiers clients et prospects, la fourniture des services et la gestion contractuelle, technique, financière et comptable de la relation avec les clients et usagers des services ;
- Traiter de manière sécurisée les coordonnées de paiement lors de la souscription à un service ;
- Informer les Clients de l'actualité du parking et des éventuels incidents et perturbations constatés dans la fourniture des services ;
- 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 ;
- Traiter les demandes, l'exercice des droits et les réclamations des Clients ;
- Protéger les données du Client lorsqu'un tiers intervient pour lui faire bénéficier de services complémentaires liés au parking (service voiturier ou prise en charge du prix du stationnement)
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

10.1.2 Dispositif de lecture de plaques d'immatriculation

Lorsque le parking est équipé d'un dispositif de lecture de plaques d'immatriculation, celui-ci permet d'améliorer la fluidité des accès du parking, de fournir une preuve de la durée de stationnement en cas de perte de ticket de la clientèle horaire et de localiser le véhicule s'il est stationné dans une partie couverte par ce dispositif.

Le conducteur ou les passagers ne sont en aucun cas photographiés par le dispositif, seule la plaque d'immatriculation et la partie basse de l'avant du véhicule le sont.

Le responsable du Site et les personnes habilitées sont susceptibles d'avoir accès aux données qui y sont enregistrées.

Pour les emplacements de parking, les personnes éventuellement présentes sur l'image sont floutées.

10.1.3 Dispositif de vidéoprotection

Certains parkings sont placés sous vidéo protection afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Toutefois, le service souscrit donne droit à un droit de stationnement et non un droit de gardiennage, de surveillance ou de dépôt. Le droit de garer un véhicule dans le parc de stationnement est donc consenti aux risques et périls de l'usager. Ces installations de vidéo protection sont conformes à la législation et déclarées aux services de police.

Le responsable de Site et les personnes habilitées sont susceptibles d'avoir accès aux images enregistrées. La liste des personnes autorisées à consulter les images est disponible à l'accueil du parking.

10.1.4 Enregistrement des conversations

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service, les appels au Service Clients ou au centre de pilotage à distance via l'interphonie du site ou téléphone peuvent être enregistrés. Le Client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessus.

10.1.5 Les enquêtes de satisfaction

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue, le service qualité réalise une enquête de satisfaction annuelle auprès des clients, abonnés et horaires sur l'ensemble des parcs. Le service qualité est amené à récolter les informations personnelles des Abonnés et Clients pour effectuer un tirage au sort et faire gagner des lots.

10.2. DESTINATAIRES DES DONNEES

Les données collectées par EFFIA sont exclusivement destinées aux services d'EFFIA concernés par les demandes du Client.

Elles peuvent être transmises :

- Aux sociétés du groupe EFFIA
- Aux partenaires d'EFFIA lorsque le Client a donné son accord préalable.
- Aux sociétés sous-traitantes auxquels EFFIA fait appel dans le cadre de l'exécution des services et commandes notamment gestion, exécution, traitement et paiement.
- A des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où EFFIA serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la loi (c'est à dire, pour la protection et la défense des droits, situation qui menace la vie, santé ou la sécurité, etc.).

10.3. DROITS DES PERSONNES SUR LES DONNEES COLLECTEES

À tout moment, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

Ce droit peut être exercé en adressant sa demande par courrier accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité à l'adresse ci-dessous :

EFFIA Belgium
Service Client DPO - RGPD
Place de Bronckart, 22
4000 Liège
Belgique

10.4. DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

EFFIA s'engage à limiter la conservation des données au strict temps nécessaire à l'exercice des finalités.

Nature de la donnée	Durée de conservation
Données personnelles du compte client et données utiles à une transaction (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
Prélèvement SEPA & RIB	Suppression 3 ans après la fin de la dernière activité commerciale (réservation, abonnement, réclamation, demande, commande)
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.

10.5. GESTION DES COOKIES

Le Client peut faire le choix à tout moment d'exprimer et de modifier ses souhaits en matière de cookies, par les moyens décrits ci-dessous.

Les choix sont offerts via le logiciel de navigation du Client :

Il est possible de configurer le logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans le terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur. Le Client peut également configurer son logiciel de navigation de manière à ce que l'acceptation ou le refus des cookies soient proposés ponctuellement, avant qu'un cookie soit susceptible d'être enregistré dans son terminal.

En cas de refus d'enregistrement de cookies dans le terminal, ou suppression de ceux qui y sont enregistrés, le Client ne pourra plus bénéficier d'un certain nombre de fonctionnalités qui sont néanmoins nécessaires pour naviguer dans certains espaces liés aux services.

La configuration des cookies est différente en fonction du navigateur internet.

Afin de savoir comment procéder pour paramétrer les cookies sur son navigateur, le Client doit se rendre dans le menu « aide » ou « help » de son navigateur qui lui permettra de savoir de quelle manière modifier ses souhaits en matière de cookies.

S'il a accepté dans son navigateur l'enregistrement de cookies sur son terminal, ces derniers seront stockés temporairement dans un espace dédié de son terminal.

10.6. LIENS VERS DES SITES INTERNET TIERS

Le Site peut contenir ou utiliser des liens renvoyant vers des sites internet, applications mobiles, produits ou services qui sont exploités par des tiers (notamment des sites publicitaires, de nos partenaires ou des réseaux sociaux). EFFIA rappelle que sa Politique de Confidentialité ne s'étend pas à ces tiers sur lesquels elle n'a aucun contrôle et pour lesquels elle ne peut être tenue responsable.

EFFIA encourage les Clients à prendre connaissance des politiques de confidentialité, procédures et pratiques de ces tiers.

10.7. PROTECTION DES MINEURS

Pour les besoins de la fourniture par voie numérique de ses produits et services, EFFIA est susceptible de recueillir les données personnelles de mineurs de moins de 18 ans, sous le contrôle et avec le consentement de leurs représentants légaux (parents ou tuteurs).

Les usagers des services numériques d'EFFIA qui déclarent être âgés de moins de 18 ans disposent d'un droit discrétionnaire à l'effacement de leurs données (sous réserve des obligations légales de conservation décrites à l'article « Droits des personnes sur les données »), qu'ils peuvent exercer directement ou par l'intermédiaire de leur représentant légal.

10.8. SECURITE DES DONNEES

EFFIA sécurise les données personnelles en mettant en place des mesures physiques, organisationnelles, et techniques adéquates afin d'éviter tout accès, utilisation, divulgation, modification ou destruction non autorisée, conformément à la réglementation en vigueur.

Ces mesures incluent notamment :

- Un stockage sur des serveurs sécurisés au sein de l'Union Européenne ;
- Une sécurisation des données notamment via des procédés de pseudonymisation, chiffrement des données transmises et par la mise en œuvre de moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données ;
- Un accès limité aux données sur la base du "besoin de savoir".

Bien qu'EFFIA mette en place toutes les mesures possibles pour protéger les données personnelles, elle ne peut pas garantir la sécurité des informations transmises sur les sites Internet lorsqu'un défaut de sécurité affecte le terminal ou le navigateur du Client.

ARTICLE 11. DROIT APPLICABLE

Les Conditions Générales sont soumises au droit du pays dans lequel les contrats sont conclus. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution sera soumis aux Tribunaux compétents belges ou français le cas échéant.

ARTICLE 12. DISPOSITIONS FINALES

Le fait qu'EFFIA ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation d'EFFIA de se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante dans la fourniture des Produits/Services. Dans ce dernier cas, EFFIA procédera à son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. L'Abonné ou le Client supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations d'EFFIA.

MENTIONS LEGALES

Le Directeur de la Publication est la société Fair Way Srl, représentée par son Administrateur Julien VERDIN.

L'application MovSmart est hébergée par la société MENTIS, 10 Rue Yemen et Sanâa, 4eme étage N° 12, 90000 Tanger (Maroc).

Le site effia.com est hébergé par la société Niji, 4 bd des Frères Voisin 92130 Issy-les-Moulineaux (France).

Le site MyPark.be est hébergé par la société Cherry Pulp SPRL, Rue des Palais 44, 1030 Bruxelles (Belgique).

Le site ceria.parkandride.brussels est hébergé par la société Extenso Partner, Pont de falaise 78124 Mareil-sur-Mauldre (France).

Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Ce droit peut être exercé en adressant un courrier électronique à partir de la rubrique « Contactez-nous » du Site ou en adressant un courrier au Service Clients, EFFIA Belgium, Place de Bronckart, 22 - 4000 Liège.