

Deze algemene voorwaarden parkeren hebben betrekking op het gebruik van de Q-Park Parkeerfaciliteiten en Mobiel Parkeren en de koop/bestelling van producten en/of diensten bij Q-Park. Deze Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 14627482.

## 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

### Abonnementhouder:

Een Klant die zijn Motorvoertuig op grond van een Parkeervereenkomst (als hierna gedefinieerd) parkeert. Abonnementhouder is zowel een Klant die een abonnementsfactuur zelf voldoet als ook een Klant die een abonnement gebruikt en in dienst is van een bedrijf dat de abonnementsfactuur voor hem voldoet.

### Afnemer:

Een persoon die, al dan niet handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep, in het kader van parkeren, producten en/of diensten van Q-Park afneemt.

### Consument:

Een persoon die, niet handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep, in het kader van parkeren, producten en/of diensten van Q-Park afneemt.

### Herroepingstermijn:

De termijn van 14 dagen na de dag van het sluiten van de overeenkomst, waarbinnen een consument bij een online bestelling het recht heeft om de overeenkomst te ontbinden.

### Klant:

Parkeerder, Abonnementhouder of Afnemer.

### Kortparkeertarief:

Het bij de ingang van de Parkeerfaciliteit vermelde parkeertarief dat geldt per uur of een gedeelte daarvan c.q. per dag parkeren in de Parkeerfaciliteit.

### Mobiel parkeren:

Het starten en eindigen van een parkeertransactie in een Parkeerfaciliteit of op straat en daarvoor achteraf betalen gebruik makend van de Q-Park App en het kenteken van het voertuig.

### Motorvoertuig:

Een personenauto of een motorfiets.

### Parkeerbelasting:

Bedrag dat verschuldigd is voor het gebruik van een parkeerplaats op straat.

### Parkeerbewijs:

Het door de Klant gekozen en/of door Q-Park aangewezen middel – zoals, maar niet beperkt tot een kenteken, QR-code, parkeerticket, creditcard, abonnementskaart, SmartCard, barcode, mobiele applicatie – dat toegang geeft tot de Parkeerfaciliteit en aan de hand waarvan Q-Park het tijdstip van in- en uitrijden van de Parkeerfaciliteit kan vaststellen.

### Parkeerder:

Eigenaar, gebruiker, houder of inzittende van een Motorvoertuig dat zich in of op de Parkeerfaciliteit of een parkeervak op straat bevindt.

### Parkeerfaciliteit:

De parkeergarage en/of het parkeerterrein en, in voorkomend geval, bijbehorend(e) terrein(en) en ruimte(n). De Parkeerfaciliteit omvat mede de daarin en/of daarop aanwezige apparatuur.

### Parkeergeld:

Bedrag dat de Klant verschuldigd is voor het gebruik van de Parkeerfaciliteit.

### Parkeervereenkomst:

Overeenkomst strekkende tot het gebruik van een Parkeerfaciliteit anders dan een eenmalig gebruik, die schriftelijk wordt aangegeven.

### PMS:

Een (parkeermanagement)systeem dat parkeerapparatuur in een Parkeerfaciliteit aanstuurt, bestaande uit een (centrale) computer met specifieke besturingssoftware, inclusief interfaces, voor aansturing van de parkeerapparatuur, en tevens een database waarin parkeerrechten en benodigde transactiegegevens kunnen worden opgeslagen.

### Q-Park:

Q-Park Beheer B.V., Q-Park Operations Netherlands B.V., Q-Park Real Estate Netherlands B.V., Q-Park Parking Eindhoven B.V., Q-Park Parking Hooghuis B.V., in de hoedanigheid van eigenaar, exploitant of beheerder van de Parkeerfaciliteit. Indien Q-Park de Parkeerfaciliteit beheert namens een derde-exploitant, dient voor 'Q-Park' te worden gelezen: "Q-Park, in deze optredend namens de exploitant van de Parkeerfaciliteit". Voor Straatparkeren incasseert (de betaalprovider van) Q-Park Operations Holding B.V. namens de gemeente de Parkeerbelasting en dient in die hoedanigheid ook als 'Q-Park' te worden gelezen.

### Q-Park App

De Q-Park Mobiele Applicatie ('App') stelt de gebruiker in staat een My Q-Park Account te registreren bij Q-Park en te gebruiken voor Mobiel Parkeren en/of een Abonnement.

## **Straatparkeren**

Het betaald parkeren op straat in een bij het Nationaal Parkeer Register (NPR) geregistreeerde parkeerzone door gebruik te maken van de Q-Park App.

## **Voorwaarden:**

Deze Algemene Voorwaarden Parkeren.

## **Waardekaarten:**

Verzamel naam voor de overeenkomst tussen Q-Park en Afnemer in het kader van een parkeerarrangement met betrekking tot producten zoals, maar niet beperkt tot kortingskaarten, waardekaarten, uitrijkaarten, tijdtegoedkaarten, congreskaarten en stempels.

## **Website:**

De Website van Q-Park ([www.q-park.nl](http://www.q-park.nl)).

## **2. Toepasselijkheid**

2.1 Toegang tot de Parkeerfaciliteit is uitsluitend mogelijk onder toepassing van deze Voorwaarden.

2.2 De (eventuele) algemene voorwaarden van de Klant worden door Q-Park uitdrukkelijk afgewezen.

2.3 Een eenmalige overeenkomst komt o.a. tot stand door het inrijden in een Parkeerfaciliteit. Het feit dat de Klant zich op het tot de Parkeerfaciliteit behorende terrein bevindt of heeft bevonden of via het PMS als ingereeden is geregistreerd is voldoende voor het vaststellen van gebruik.

2.4 De beheerder(s) en eigenaar(s) van de Parkeerfaciliteit, voor zover dit niet dezelfde partij(en) is/zijn als Q-Park, kunnen tevens de in deze Voorwaarden genoemde artikelen invoeren jegens de Klant. Dit beding is onherroepelijk.

2.5 Op het gebruik van de Q-Park App zijn aanvullend de Gebruiksvoorwaarden Q-Park App van toepassing.

## **3. Prestatie Q-Park**

De prestatie waartoe Q-Park zich verplicht, is het ter beschikking stellen van een willekeurige onbewaakte parkeerplaats aan de Klant in de Parkeerfaciliteit, mits er voldoende plaats beschikbaar is.

## **4. Toegang parkeerfaciliteit**

4.1 Een Parkeerbewijs geeft, mits de Klant voldoet aan de overige bepalingen van deze Voorwaarden, recht op toegang tot de Parkeerfaciliteit en het daarin brengen en parkeren van één Motorvoertuig. Indien Q-Park constateert dat een Klant op welke manier dan ook twee of meerdere

Motorvoertuigen tegelijkertijd via één Parkeerbewijs parkeert, is Q-Park gerechtigd de Klant de toegang tot de Parkeerfaciliteit onmiddellijk te ontzeggen. Q-Park verschaft de Klant pas weer toegang tot de Parkeerfaciliteit na betaling van gedeerde parkeerinkomsten op basis van het in de Parkeerfaciliteit geldende (kort)parkeertarief en een boete ter hoogte van € 100,-. Q-Park bepaalt wanneer de Klant hernieuwd recht op toegang tot de Parkeerfaciliteit krijgt.

4.2 Toegang tot de Parkeerfaciliteit hebben uitsluitend Motorvoertuigen met een lengte van max. 4.80 meter, een breedte van max. 1.90 meter en een gewicht van minder dan 2800 kilogram. De hoogte van een Motorvoertuig mag niet meer bedragen dan bij de ingang van de Parkeerfaciliteit staat aangegeven. De bij de ingang vermelde maximale hoogte geldt, tenzij anders aangegeven, voor de rijbaan van de Parkeerfaciliteit. Gedeelten van de Parkeerfaciliteit kunnen afwijkende hoogten hebben dan bij de ingang is vermeld.

4.3 Geen toegang tot de Parkeerfaciliteit hebben Motorvoertuigen als bedoeld in artikel 4.2 indien deze een aanhangwagen van welke aard ook, hieronder mede begrepen caravans, voorttrekken. Het parkeren van aanhangwagens van welke aard ook, hieronder mede begrepen caravans, is niet toegestaan.

4.4 De Klant mag een Motorvoertuig uitsluitend parkeren in de daarvoor bestemde vakken in de Parkeerfaciliteit en met in achtname van de door Q-Park gegeven aanwijzingen, waaronder aangegeven bewegwijzering en rijrichting. Parkeervakken aangeduid als laadplek zijn uitsluitend bestemd voor elektrische voertuigen gedurende de tijd die nodig is het voertuig op te laden. De Klant dient de in- en uitritten alsmede de rijstroken te allen tijde open en berijdbaar te houden. Q-Park mag Motorvoertuigen die in strijd met het in dit artikel bepaalde zijn geparkeerd te allen tijde een boete overeenkomstig het in artikel 5.7 genoemde bedrag aan aanvullende schadevergoeding opleggen, en/of het voertuig (laten) verwijderen en zo nodig buiten de Parkeerfaciliteit brengen. De kosten van verwijdering, bestaande uit takel- en/of sleepkosten en andere daarmee verband houdende kosten worden bij de eigenaar, gebruiker of houder van het Motorvoertuig in rekening gebracht.

4.5 Q-Park is, wanneer dat naar haar oordeel noodzakelijk is, te allen tijde gerechtigd om een Klant en/of diens Motorvoertuig de toegang tot de Parkeerfaciliteit te weigeren. Dit geval zal zich in ieder geval voordoen indien Q-Park weet of vermoedt dat een Motorvoertuig ontplofbare of andere gevaarlijke stoffen vervoert, daaronder niet begrepen motorbrandstof in het daarvoor bestemde reservoir van het Motorvoertuig. Dit doet zich tevens voor in het geval Q-Park van oordeel is dat het Motorvoertuig, gelet op de omvang en/of zwaarte, dan wel door de zaken die daarmee

worden vervoerd, aan de omgeving schade kan toebrengen; dit in de meest ruime zin.

4.6 De Parkeerfaciliteit is geopend op dagen en tijden door Q-Park te bepalen en de openingstijden zijn bij de ingang van de Parkeerfaciliteit op een voor een ieder duidelijke wijze bekend gemaakt. Q-Park is te allen tijde gerechtigd van deze openingstijden af te wijken dan wel deze te wijzigen. Buiten de openingstijden is het, anders dan met toestemming van Q-Park, niet mogelijk om een Motorvoertuig in of buiten de Parkeerfaciliteit te brengen.

## 5 Gebruikersvoorschriften

5.1 De Parkeerder en alle anderen die de Parkeerfaciliteit betreden, maken gebruik van de Parkeerfaciliteit geheel voor eigen risico. De Parkeerder dient te allen tijde de nodige voorzichtigheid te betrachten, in het bijzonder ook voor wat betreft de hoogte van de Parkeerfaciliteit buiten de rijbanen.

5.2 Het is verboden om:

- a. de Parkeerfaciliteit te gebruiken voor andere doeleinden dan voor het parkeren van Motorvoertuigen;
- b. in, op of bij de Parkeerfaciliteit goederen of diensten aan te bieden, te verkopen, te verhuren of uit te delen;
- c. op of aan de Parkeerfaciliteit reclame te maken, in welke vorm dan ook;
- d. in de Parkeerfaciliteit te roken of vuur te maken;
- e. langer in het Motorvoertuig te verblijven dan gedurende de tijd die nodig is om het betreffende Motorvoertuig te parkeren. De Parkeerder dient de motor van het Motorvoertuig uit te zetten, de lichten te doven en het Motorvoertuig af te sluiten voor het verlaten van de Parkeerfaciliteit;
- f. in of op de Parkeerfaciliteit reparaties aan het Motorvoertuig of andere werkzaamheden uit te voeren of te doen uitvoeren, tenzij daartoe uitdrukkelijk toestemming door of namens Q-Park is verleend;
- g. afval in, op of bij de Parkeerfaciliteit achter te laten, anders dan klein afval in daartoe bestemde bakken;
- h. als voetganger de hellingbanen, in- en uitritten voor Motorvoertuigen te gebruiken;
- i. brandbare, explosieve, corrosieve, giftige of anderszins gevaarlijke en/of schadelijke stoffen voor mens en milieu in de Parkeerfaciliteit te brengen; dit met uitzondering van motorbrandstoffen in het normaal daarvoor bestemde brandstofreservoir van het Motorvoertuig. Motorvoertuigen met een L.P.G.-installatie of een andere gasinstallatie mogen slechts in een daarvoor bestemd deel van de Parkeerfaciliteit worden geparkeerd indien de Parkeerfaciliteit daarop is uitgerust.

5.3 In de Parkeerfaciliteit zijn de bepalingen van de Wegenverkeerswet, van het Reglement Verkeersregels en Verkeers- tekens en de daarbij behorende bijlagen en nadere

regels van overeenkomstige toepassing. In de Parkeerfaciliteit geldt een maximumsnelheid van 5 kilometer per uur (stapvoets) en voetgangers hebben te allen tijde voorrang boven Motorvoertuigen.

5.4 Zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Q-Park mag een Motorvoertuig niet langer dan 28 dagen ononderbroken in/op de Parkeerfaciliteit geparkeerd zijn. Na afloop van deze termijn is de Klant naast het Parkeergeld tevens een boete verschuldigd van €25,- per dag voor elke dag na afloop van genoemde termijn dat het Motorvoertuig van de Klant in/op de Parkeerfaciliteit aanwezig is, zonder dat voorafgaande ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst vereist is. Q-Park heeft het recht daarnaast en daarenboven vergoeding van kosten, schaden en interesten te vorderen.

5.5 Het met een Motorvoertuig verlaten van de Parkeerfaciliteit zonder gebruikmaking van een geldig, door Q-Park geaccepteerd Parkeerbewijs is onder geen beding toegestaan.

5.6 In geval van verlies of het ontbreken van het Parkeerbewijs, is de Parkeerder het door Q-Park voor de betreffende Parkeerfaciliteit vastgestelde tarief "verloren kaart" zoals vermeld bij de inrit van de Parkeerfaciliteit verschuldigd. De Parkeerder dient dit bedrag vóór het verlaten van de Parkeerfaciliteit te voldoen. Het hiervoor genoemde tarief "verloren kaart" laat onverlet het recht van Q-Park om de Parkeerder het werkelijke Parkeergeld in rekening te brengen mocht dat hoger zijn dan het tarief "verloren kaart". Indien de Klant achteraf door middel van de klachtenprocedure aan kan tonen wat de daadwerkelijke parkeertijd was, zal restitutie op basis daarvan plaats vinden. De bewijslast met betrekking tot de daadwerkelijke parkeertijd berust bij de Klant.

5.7 Het zonder voorafgaande betaling van het verschuldigde Parkeergeld met het Motorvoertuig verlaten van de Parkeerfaciliteit, bijvoorbeeld door middel van het zogenoemde "treintje rijden" waarbij de Klant direct achter zijn voorganger onder de slagboom doorrijdt, is onder geen beding toegestaan.

5.8 Indien Q-Park een gebruik van de Parkeerfaciliteit in strijd met het bepaalde in artikel 5.5 of 5.7 van deze Voorwaarden constateert, is de Klant het door Q-Park voor de betreffende Parkeerfaciliteit vastgestelde tarief "verloren kaart" zoals vermeld bij de inrit van de Parkeerfaciliteit verschuldigd, vermeerderd met een bedrag aan aanvullende schadevergoeding ad €346,95 (incl. BTW prijspeil 2022). Q-Park heeft het recht daarnaast en daarenboven overige daadwerkelijk geleden (gevolg)schade te vorderen. Het hiervoor genoemde tarief "verloren kaart" laat onverlet het recht van Q-Park om het werkelijke parkeergeld in rekening te

brengen mocht dat hoger zijn dan het tarief "verloren kaart".

5.9 Q-Park is vrij het in artikel 5.8 genoemde bedrag aan aanvullende schadevergoeding jaarlijks te indexeren conform CPI.

## 6. Parkeergeld en betaling

6.1 Voor het gebruik van de Parkeerfaciliteit is de Klant Parkeergeld verschuldigd.

6.2 Indien de Klant het niet eens is met de vaststelling van het Parkeergeld en enige daarop volgende afrekening, indien van toepassing, dient hij Q-Park daarvan binnen 14 dagen na dagtekening van de afrekening schriftelijk in kennis te stellen onder vermelding van (gemotiveerde) bezwaren. Wanneer de klacht terecht is, ter redelijke beoordeling van Q-Park, zal Q-Park het teveel afgeschreven bedrag verrekenen met de volgende afrekening of crediteren.

6.3 Bemiddeling door derden bij de aankoop/verkrijging van een Parkeerbewijs is slechts mogelijk met instemming van Q-Park. Q-Park is gerechtigd om op ieder moment, zonder opgaaf van reden, de verstrekking van parkeerbewijzen te weigeren of te staken indien van ongeoorloofde bemiddeling sprake is, waarbij de aansprakelijkheid van Q-Park voor enige schade ter zake is uitgesloten.

6.4 Parkeerder is zelf verantwoordelijk om voorafgaand aan het inrijden van de Parkeerfaciliteit kentekenherkenning aan of uit te schakelen bij gebruik van de Q-Park App. Eventuele gemaakte kosten door verkeerd gebruik van de Q-Park app zijn voor rekening en risico van Parkeerder.

### *Kortparkeren Parkeerfaciliteit*

6.3 Mits er voorafgaand aan het inrijden van de Parkeerfaciliteit geen afwijkende afspraken zijn gemaakt met Q-Park, berekent Q-Park het Parkeergeld volgens de door Q-Park vastgestelde tarieven, zoals deze bij de ingang van de Parkeerfaciliteit staan vermeld dan wel anderszins zijn gecommuniceerd. Q-Park is vrij de Kortparkeertarieven zonder nadere aankondiging of kennisgeving aan te passen.

6.4 Indien het Parkeerbewijs geen van te voren overeengekomen geldigheidsduur en/of tarief heeft, berekent Q-Park het Parkeergeld aan de hand van het Parkeerbewijs volgens de door Q-Park vastgestelde tarieven op basis van het tijdsbestek dat het Motorvoertuig van de Klant in de Parkeerfaciliteit aanwezig is geweest. Voor de bepaling van dit tijdsbestek zal de door het PMS aangegeven tijdsduur beslissend zijn.

6.5 Tenzij anders overeengekomen, geldt het bij de inrit van de Parkeerfaciliteit aangegeven maximale dagtarief voor 24

uur, mits de Parkeerder slechts eenmaal in- en uitrijdt binnen 24 uur.

6.6 Het Parkeergeld dient te worden voldaan voordat de Parkeerder met zijn Motorvoertuig de Parkeerfaciliteit verlaat, tenzij een andere regeling getroffen is (waaronder achteraf betalen middels automatische incasso bijvoorbeeld bij gebruik van Mobiel Parkeren via de Q-Park App).

6.7 Na het moment van betaling van het Parkeergeld in de Parkeerfaciliteit of na afloop van de geldigheidsduur van een vooraf betaalde reservering geeft het Parkeerbewijs de Klant gedurende een periode van vijftien minuten het recht en de gelegenheid om zijn Motorvoertuig buiten de Parkeerfaciliteit te brengen. Indien genoemde periode verstrijkt zonder dat de Klant zijn Motorvoertuig buiten de Parkeerfaciliteit heeft gebracht dan vangt een nieuwe parkeertermijn aan waarvoor opnieuw Parkeergeld verschuldigd is tegen het Kortparkeertarief.

### *Abonnementen*

6.9 Na het aangaan van een Parkeerovereenkomst kan Abonnementhouder gebruik maken van de Parkeerfaciliteit met het door Q-Park ter beschikking gestelde Parkeerbewijs. Bij verlies, diefstal of het in ongereede raken van het Parkeerbewijs behorende bij een Parkeerovereenkomst is de Abonnementhouder verplicht hiervan melding te maken bij Q-Park. Voor het verstrekken door Q-Park van een nieuw Parkeerbewijs is de Abonnementhouder een door Q-Park te bepalen vergoeding verschuldigd, vermeerderd met administratiekosten.

6.10 Een Parkeerovereenkomst heeft een looptijd van minimaal 1 maand vanaf de overeengekomen ingangsdatum. Na afloop van deze termijn wordt het abonnement stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd, tenzij door Q-Park en Abonnementhouder anders is overeengekomen. Zowel Abonnementhouder als Q-Park zijn gerechtigd de Parkeerovereenkomst op te zeggen met inachtneming van een termijn van één maand. De opzegging dient schriftelijk te geschieden.

6.11 Het inleveren van het Parkeerbewijs behorende bij de Parkeerovereenkomst (bijvoorbeeld het ontkoppelen van een kenteken) en/of het niet gebruiken van het Parkeerbewijs, houdt géén beëindiging van de Parkeerovereenkomst in.

6.12 Het Parkeerbewijs van Abonnementhouder mag niet worden overgedragen, verhuurd of op andere wijze aan derden ter beschikking worden gesteld, tenzij Q-Park daartoe voorafgaand schriftelijke toestemming heeft verleend.

6.13 Voor het parkeren buiten de overeengekomen uren betaalt een Abonnementhouder het Kortparkeertarief.

6.14 De Abonnementhouder kan de facturen/kostenoverzicht online inzien in zijn persoonlijke Klantomgeving (My Q-Park). Indien een zakelijke Abonnementhouder een papieren factuur wenst, behoudt Q-Park zich het recht voor de kosten hiervoor in rekening te brengen.

6.15 Q-Park is vrij, behoudens nadere schriftelijke afspraken hierover, tot het aanpassen van de Kortparkeer- en abonnementstarieven. Alleen indien de verhoging van het abonnementstarief meer bedraagt dan de jaarlijkse inflatie (zoals berekend door het CBS) is Abonnementhouder gerechtigd de Parkeerovereenkomst schriftelijk te ontbinden binnen 2 weken nadat de tariefverhoging hem ter kennis is gebracht en wel tegen de datum, waarop de aangekondigde tariefverhoging ingaat.

6.16 Betaling van het abonnement vindt, behoudens afwijkende schriftelijke afspraken hierover, plaats middels automatische incasso. De vergoeding voor het abonnement dient telkens uiterlijk vóór of op de eerste dag van het ingaan van het betreffende tijdvak te zijn voldaan. Dit tijdvak wordt geacht één maand te zijn. De vergoedingen voor de geparkeerde uren die vallen buiten de overeengekomen uren incasseert Q-Park achteraf.

6.17 Indien het Parkeergeld op de vervaldatum niet is voldaan is Q-Park gerechtigd het abonnement te blokkeren, waarmee de toe- en uitgang tot de Parkeerfaciliteit aan de Abonnementhouder wordt ontzegd, zulks onverminderd de overige rechten die voor Q-Park uit de niet-betaling voortvloeien. Het deblokken van het abonnement kost €15,-

6.18 Wijzigingen van de Parkeerovereenkomst met Abonnementhouder, die noodzakelijk zijn als gevolg van besluiten of aanwijzingen van overheidswege (inclusief aanwijzingen van de brandweer) zullen voor de Abonnementhouder geen ontbindende voorwaarden vormen voor de Parkeerovereenkomst met Q-Park.

## Waardekaarten

6.19 Met een Waardekaart kan een Parkeerder een deel van of het gehele Parkeergeld, afhankelijk van de overeenkomst met de Afemer van de Waardekaarten, voldoen. Een Waardekaart kan niet in delen gebruikt worden en een eventuele restwaarde vervalt.

6.20 De Waardekaart dient gebruikt te worden conform de door Q-Park verstrekte instructies en in combinatie met het bij de inrit genomen parkeerticket. Indien een ander Parkeerbewijs dan een parkeerticket is gebruikt om in te rijden, is gebruik van een Waardekaart niet mogelijk.

6.21 De Afemer ontvangt bij of na de levering van de Waardekaarten een rekening. Het totaalbedrag dient binnen 14 dagen na factuurdatum, dan wel vóór de in de factuur vermelde uiterste betaaltermijn, te zijn voldaan.

6.22 Tenzij schriftelijk anders vermeld op de Waardekaart en/of overeengekomen met Afemer zijn de Waardekaarten gedurende één jaar na de vermelde aanmaakdatum geldig.

6.23 Mocht de Klant c.q. Afemer besluiten de Waardekaart na ontvangst niet te gebruiken en/of ongebruikt terug te sturen, vindt geen restitutie en/of creditering plaats van reeds betaalde en/of reeds gefactureerde bedragen.

6.24 Een Waardekaart of de restwaarde ervan is niet inwisselbaar voor geld.

6.25 De overeenkomst met de Afemer van Waardekaarten wordt volgens de alsdan geldende (Kortparkeer)tarieven afgesloten. Het staat Q-Park vrij te allen tijde het kortparkeertarief aan te passen.

## Reserveren

6.26 Vooraf reserveren en betalen van een parkeerplaats (en eventuele aanvullende diensten) is mogelijk via de Website tot één uur voor aankomst bij de Parkeerfaciliteit. Een reservering van een parkeerplaats is pas gegarandeerd nadat de betaling is ontvangen.

6.27 Q-Park houdt bij een reservering gedurende de vooraf gekozen tijdsperiode een willekeurige parkeerplaats in de Parkeerfaciliteit vrij voor de Afemer. Na uitrijden van de Parkeerfaciliteit vervalt enig recht van de Afemer op gebruik van de parkeerplaats voor de niet gebruikte parkeerduur van de reservering, tenzij anders overeengekomen.

6.28 In aanvulling op het herroepingsrecht als beschreven in artikel 12 is het mogelijk om na het verstrijken van de Herroepingstermijn een reservering kosteloos te annuleren tot 1 uur voor de gekozen aanvangstijd, waarna Q-Park het betaalde Parkeergeld binnen 30 dagen zal terugstorten op het rekeningnummer waarmee de betaling is voldaan.

6.29 Het wijzigen van het kenteken indien dit als Parkeerbewijs is opgegeven voor een reservering is mogelijk via het Klantaccount 'My Q-Park' of de link in de bevestigingsmail. Het wijzigen van de parkeerduur en/of de aanvangstijd van een reservering is niet mogelijk.

6.30 Bij een overschrijding van de gereserveerde tijd is opnieuw Parkeergeld verschuldigd tegen het geldende Kortparkeertarief als aangegeven bij de inrit van de Parkeerfaciliteit. De Klant heeft bij het maken van de

reservering Q-Park toestemming verleend het aanvullende Parkeergeld via automatische incasso af te schrijven van zijn bankrekening.

## 7. Straatparkeren

7.1 De in dit artikel opgenomen bepalingen zijn enkel geldig in het geval van Mobiel parkeren op straat in de parkeerzones van de bij het NPR aangesloten gemeenten door gebruik van de Q-Park App.

7.2 Q-Park biedt voor Straatparkeren uitsluitend een parkeerbetaalsysteem aan via de Q-Park app voor de bij het NPR aangesloten gemeenten. De betreffende gemeente, niet Q-Park, is de exploitant en beheerder van de parkeervakken op straat. Q-Park is niet verantwoordelijk voor de staat, beschikbaarheid, toegankelijkheid, tarieven en overige omstandigheden van het parkeren op straat. Q-Park is nimmer aansprakelijk voor enige schade door het gebruik van de Q-Park app voor straatparkeren.

7.3 Straatparkeren is enkel mogelijk door Mobiel Parkeren te activeren in de Q-Park App. De Parkeerder dient een My Q-Park account te registreren en het juiste kenteken en een betaalmethode te activeren.

7.4 Het gebruik en de beschikbaarheid van het parkeerbetaalsysteem is afhankelijk van de werking en instellingen van het mobiele apparaat of telefoon, het internet en de GPS-ontvanger van Parkeerder en Q-Park kan de beschikbaarheid van de Q-Park app niet garanderen. De Parkeerder is verplicht, indien deze om welke reden dan ook geen toegang heeft tot en geen gebruik kan maken van de Q-Park app, om een alternatieve betaalwijze te gebruiken om de Parkeerbelasting voor het Straatparkeren te betalen. In geval van problemen met een reeds lopende parkeersessie dient Parkeerder contact op te nemen met de Q-Park Klantenservice, de contactmogelijkheden staan vermeldt op [www.q-park.nl/klantenservice](http://www.q-park.nl/klantenservice). Onjuist gebruik van het parkeerbetaalsysteem kan leiden tot een parkeerboete, onjuiste betaling of andere ongewenste gevolgen, die voor rekening en risico zijn van de Parkeerder.

7.5 Om een geldige betaling voor Straatparkeren te starten, dient de Parkeerder direct na het parkeren in het parkeervak de juiste locatie (parkeerzone) en het bij het geparkeerde Motorvoertuig behorende kenteken te selecteren en de parkeersessie succesvol te starten in de Q-Park App. Een parkeersessie is enkel succesvol gestart na bevestiging hiervan door Q-Park.

7.6 Q-Park is niet aansprakelijk voor het incorrect weergeven van de locatie en/of de P-zone bij gebruik van de GPS functionaliteit in de Q-Park App. Parkeerder dient zelf te controleren dat de juiste parkeerzone voor het geparkeerde

Motorvoertuig is geactiveerd.

7.7 Door de parkeersessie te starten bevestigt de Parkeerder de betaling te voldoen met de gekozen betaalmethode en geeft toestemming aan Q-Park danwel haar betaalprovider om de betaling direct na het stoppen van de parkeersessie in de Q-Park App te incasseren.

7.8 De gebruiker dient de parkeersessie zelf handmatig in de Q-Park App te stoppen bij het verlaten van het parkeervak met het Motorvoertuig.

7.9 Indien in een gebied volgens de regelgeving van de gemeente een maximale parkeerduur geldt, zal de parkeersessie automatisch stoppen als de maximale parkeerduur verstreken is.

7.10 Als onderdeel van de dienstverlening kan Q-Park serviceberichten, herinneringen of waarschuwingen sturen zoals pushmeldingen of e-mails. Parkeerder erkent dat een herinnering niet is gegarandeerd en mede afhankelijk is van zijn toestemming en instellingen op het gebruikte apparaat. Parkeerder is zelf verantwoordelijk voor het tijdig starten en stoppen van een parkeertransactie. Q-Park is niet aansprakelijk voor enige schade of kosten als gevolg van het niet of niet tijdig ontvangen van meldingen.

7.11 Naast de Parkeerbelasting kan Q-Park een vergoeding in rekening brengen voor het gebruik van het parkeerbetaalsysteem en gerelateerde diensten. De van toepassing zijnde vergoedingen staan vermeldt op de Website en in de Q-Park app alvorens de Parkeerder de parkeersessie start.

7.12 Q-Park behoudt zich het recht voor om het gebruik van de Q-Park App voor Mobiel parkeren onmiddellijk te blokkeren en/of beëindigen indien Parkeerder niet aan zijn financiële verplichtingen voldoet, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot het niet betalen van een transactie of ten onrechte indienen van een verzoek tot terugbetaling/stornering.

## 8. Aansprakelijkheid

8.1 Tot de verplichting van Q-Park behoort niet de bewaking van het Motorvoertuig. Q-Park is niet aansprakelijk voor beschadiging, diefstal, verlies van het Motorvoertuig en/of andere eigendommen van de Klant.

8.2 Q-Park is niet aansprakelijk voor enige schade aan de eigendommen van de Klant, noch voor enig lichamelijk letsel en/of enige andere schade, direct of indirect veroorzaakt door of ten gevolge van het gebruik van de Parkeerfaciliteit, tenzij de schade direct is veroorzaakt door of vanwege Q-Park en/of het personeel aanwezig in de Parkeerfaciliteit en

deze aansprakelijkheid niet in enig ander artikel van deze Voorwaarden of de overeenkomst met de Klant is uitgesloten. Tevens dient de Klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na het ontstaan van schade, schriftelijk aan Q-Park te melden, zodat Q-Park de schade kan onderzoeken binnen de voorgeschreven wettelijke bewaartermijnen van persoonsgegevens.

8.3 Q-Park is niet gehouden schade te vergoeden indien sprake is van overmacht. Hieronder worden in ieder geval begrepen werkstakingen, brand, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoringen, slechte weersomstandigheden zoals hevige regen, ijzel of sneeuwval, pandemie alsmede een tekortkoming in de nakoming door derden.

8.4 Q-Park is niet aansprakelijk voor directe of indirecte materiële of immateriële schade die het gevolg is van storingen of fouten in de software van haar Website of Q-Park App of het uitvallen of niet goed functioneren van haar Website of Q-Park App.

8.5 De Klant is aansprakelijk voor alle schade die door hem is veroorzaakt. Schade door de Klant veroorzaakt aan de Parkeerfaciliteit of de daarbij behorende apparatuur en installaties dient ter plaatse te worden vergoed tenzij, naar het oordeel van Q-Park, de Klant voldoende zekerheid kan bieden dat de schade wordt vergoed. Indien de schade ter plaatse wordt vergoed, houdt Q-Park zich het recht voor de Klant een naheffing te zenden indien de daadwerkelijke schade hoger is dan ter plaatse ingeschat. Voor het definitief vaststellen van de hoogte van de schade zal het rapport van een door Q-Park aangewezen deskundige beslissend zijn. Kosten voor het opstellen van het rapport zijn voor rekening van de Klant.

8.6 Het is de Klant c.q. Afnemer niet toegestaan een Parkeerbewijs, abonnement of Waardekaart door te verkopen aan een derde. Mocht Q-Park blijken dat hiervan sprake is, dan behoudt Q-Park zich het recht voor het betreffende Parkeerbewijs, abonnement of Waardekaart te blokkeren en geen nieuwe overeenkomst met Klant c.q. Afnemer aan te gaan. Bovendien zal de Klant c.q. Afnemer zonder nadere ingebrekestelling en onverkort de overige rechten van Q-Park om daarnaast en daarboven schadevergoeding te eisen, een boete verschuldigd zijn van € 25,- voor elk uur dat een onbevoegde van het Parkeerbewijs, abonnement of Waardekaart gebruik maakt.

8.7 De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle parkeertransacties en/of reserveringen die zijn gestart met zijn Parkeerbewijs, My Q-Park account of de Q-Park App, ook indien de Klant deze beschikbaar heeft gesteld, al dan niet met voorafgaande toestemming van Q-Park, voor gebruik door een ander en/of het gebruik door een ander dan de Klant mogelijk heeft gemaakt.

## 9. Niet-nakoming

9.1 Indien de Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting die ingevolge de wet, de plaatselijke verordeningen en gebruiken en/of de met hem gesloten overeenkomst inclusief de daarop van toepassing zijnde Voorwaarden op hem rusten, pleegt de Klant wanprestatie, zonder dat daartoe enige verdere ingebrekestelling is vereist. Q-Park is alsdan gerechtigd de overeenkomst middels schriftelijk bericht te beëindigen en de Klant de toegang tot de Parkeerfaciliteit te weigeren. De Klant is gehouden om aan Q-Park alle schade te vergoeden, door Q-Park te lijden als gevolg van de in het voorgaande bedoelde fout, nalatigheid en/of enig ander in gebreke blijven, onverminderd de gehoudenheid van beide partijen tot nakoming van die verplichtingen die tot aan de beëindiging van de overeenkomst voor ieder van hen zouden zijn ontstaan of zullen ontstaan.

9.2 Indien Q-Park genoodzaakt is een sommatie, ingebrekestelling of ander exploit aan de Klant te doen uitbrengen of in geval van noodzakelijke procedures tegen de Klant, is de Klant verplicht alle daarvoor gemaakte kosten, waaronder de kosten van rechtskundige bijstand, zowel in als buiten rechte, aan Q-Park te vergoeden. Voor zover incassomaatregelen noodzakelijk zijn, worden de buitengerechtelijke kosten tussen partijen bij voorbaat vastgesteld op 1.5% van de onbetaalde hoofdsom, met een minimum van €250,-, tenzij hiervoor een andersluidende bindende wettelijke regeling geldt.

9.3 Q-Park is te allen tijde gerechtigd het Motorvoertuig van de Klant onder zich te houden en/of daartoe geëigende maatregelen te treffen, zoals het aanbrengen van een wielklem, zolang de Klant niet al hetgeen hij verschuldigd is aan Q-Park, heeft voldaan.

9.4 De Klant en alle anderen die zich in de Parkeerfaciliteit bevinden dienen deze Voorwaarden en de door Q-Park gegeven aanwijzingen en opdrachten onmiddellijk en strikt op te volgen. Het niet, niet tijdig of niet behoorlijk opvolgen van deze aanwijzingen en opdrachten kan leiden tot het tijdelijk of permanent ontszeggen van toegang tot de Parkeerfaciliteit, onverminderd de verplichting van de weigerachtige tot vergoeding van de door hem of haar veroorzaakte schade.

9.5 Een Motorvoertuig dat 28 aaneengesloten dagen in de Parkeerfaciliteit geparkeerd heeft gestaan, zal als achtergelaten worden gekwalificeerd. Q-Park is gerechtigd een achtergelaten Motorvoertuig zonder nadere ingebrekestelling en voor rekening en risico van de Klant te verplaatsen en op te slaan (naar keuze van Q-Park), zowel binnen als buiten de Parkeerfaciliteit. Tevens is Q-Park zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd

het Motorvoertuig te verkopen of te laten vernietigen (naar keuze van Q-Park) als de gehele dan openstaande schuld tussentijds niet is voldaan. Na verkoop van het Motorvoertuig, zal de Klant alleen van zijn schuld aan Q-Park bevrijd zijn, als de opbrengst van het Motorvoertuig hoger is dan de schuld. Het eventuele saldo zal aan de Klant worden uitgekeerd.

9.6 Indien de Klant verschuldigde bedragen niet betaalt of ongegronde verzoeken tot stornering doet, heeft Q-Park het recht om de levering van diensten via Mobiel Parkeren onmiddellijk op te schorten (onverminderd overige wettelijke rechten die Q-Park toekomen).

## 10. Privacy

10.1 Q-Park verwerkt in het kader van de dienstverlening aan de Klant persoonsgegevens. Q-Park draagt er zorg voor dat zij de persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming. In het via de Website toegankelijke 'Privacy statement' omschrijft Q-Park op welke wijze zij met persoonsgegevens omgaat.

10.2 In de Parkeerfaciliteit, bij o.a. de in-/uitrit en bij de betaalautomaten, vindt ter ondersteuning van de dienstverlening vanuit de Q-Park Control Room en ter bestrijding van diefstal, treintje rijden en vernieling videoregistratie plaats. Deze beelden worden uiterlijk na verloop van 4 weken gewist, tenzij Q-Park een gerechtvaardigd belang heeft (bijvoorbeeld afhandelen van schade) of de beelden moet afstaan aan het bevoegd gezag.

10.3 Bij het in-/oprijden van de Parkeerfaciliteit kan - indien aangegeven - door Q-Park gebruik worden gemaakt van kentekenherkenning. In dat geval zal het kenteken bij het in-/oprijden worden geregistreerd in het PMS en - indien van toepassing - worden afgedrukt op het parkeerticket. Het kenteken wordt geregistreerd voor de vaststelling van de parkeerduur en de berekening van het verschuldigde Parkeergeld en ter bestrijding van fraude, in het bijzonder ter bestrijding van fraude met (verloren) Parkeerbewijzen en van diefstal.

## 11. Webshop

11.1 Q-Park biedt parkeerproducten online aan op haar Website, waar de Klant in de webshop onder meer abonnementen en Waardekaarten kan bestellen en reserveringen kan maken.

11.2 Parkeerproducten op de Website bestellen is enkel toegestaan voor meerderjarige natuurlijke personen op eigen naam en personen die handelen in naam van een rechtspersoon, mits zij rechtsgeldig zijn gemachtigd tot het

sluiten van een dergelijke overeenkomst. In alle gevallen is de Klant financieel verantwoordelijk voor de geplaatste bestellingen. De Klant garandeert de juistheid van de informatie die is ingevoerd op de Website. In geval van strijd met de Voorwaarden is Q-Park gerechtigd levering van bestelde diensten aan de Klant te weigeren, zelfs indien de bestelling door Q-Park zou zijn bevestigd.

11.3 De parkeerproducten die worden aangeboden op de Website kunnen uitsluitend online worden besteld door Klanten die beschikken over een e-mail adres voor het ontvangen van de bevestiging van de bestelling.

11.4 De op de Website vermelde tarieven zijn uitgedrukt in euro's en zijn inclusief BTW en eventuele overige kosten. Q-Park behoudt zich het recht voor om de tarieven op elk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen, met dien verstande dat voor een reservering het tarief zal gelden dat op het moment van bevestiging van de bestelling door Q-Park op de Website stond vermeld.

11.5 De verschillende fasen van een bestelling worden gedetailleerd beschreven op de Website gedurende het hele bestelproces. Een reservering van een parkeerplaats is pas gegarandeerd nadat de betaling is ontvangen. Q-Park is gerechtigd de bestelling van een abonnement binnen 7 dagen na de besteldatum te annuleren indien er onvoldoende beschikbaarheid is, de Klant niet de juiste aanvullende documenten aanlevert of niet voldoet aan de aanvullende voorwaarden voor het gekozen abonnement (bijvoorbeeld voor bewoners of reizigers). Na de bestelling ontvangt de Klant een bevestiging per e-mail en indien van toepassing een kopie van de overeenkomst. De Klant dient de gegevens in de bevestiging nauwkeurig te controleren en onjuistheden onmiddellijk te melden bij de Q-Park Klantenservice.

11.6 Teneinde de Klant een actueel beeld te geven van zijn bestellingen en betalingen en voor het ontvangen van de digitale facturen kan deze een eigen account aanmaken, via de Website, onder het tabblad 'My Q-Park' of in de App. Indien de Klant daartoe overgaat staat deze ervoor in dat alle persoonsgegevens correct zijn ingevuld, zodat Q-Park de Klant kan identificeren als de gerechtigde tot het account, dat slechts toegankelijk is middels een door de Klant te kiezen wachtwoord. Elke Klant is verantwoordelijk voor elke bestelling die wordt gedaan met zijn identificatiegegevens voor het 'My Q-Park' account.

## 12. Herroepingsrecht

12.1 Een Consument heeft een wettelijk recht op herroeping, wat inhoudt het recht om een online bestelling, reservering of overeenkomst, binnen 14 dagen na de dag van het sluiten van de overeenkomst te ontbinden.



12.2 De Consument die zijn herroepingsrecht wil gebruiken, moet Q-Park via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld via het contactformulier op de website, per e-mail of per post) op de hoogte stellen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het modelformulier op de Website, maar dat is niet verplicht.

12.3 De verklaring, waarin de Consument zijn beslissing de overeenkomst te herroepen kenbaar maakt, moet zijn verzonden voordat de Herroepingstermijn is verstreken.

12.4 Als de Consument de overeenkomst geldig herroept, ontvangt hij alle betalingen die hij tot op dat moment heeft gedaan, binnen 14 dagen nadat Q-Park op de hoogte is gesteld van de beslissing van de Consument om de overeenkomst te herroepen, van Q-Park terug. Q-Park betaalt de Consument terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Consument de betaling heeft verricht, tenzij de Consument uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen aan de Consument voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

12.5 Voor het geval de uitvoering van de overeenkomst binnen de Herroepingstermijn valt, verzoekt de Consument Q-Park uitdrukkelijk om de overeenkomst reeds tijdens de Herroepingstermijn na te komen.

12.6 De Consument doet afstand van zijn Herroepingsrecht zodra Q-Park de overeenkomst geheel is nagekomen.

12.7 Bij een geldig beroep op het Herroepingsrecht is de Consument aan Q-Park een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het gedeelte van het gereserveerde tijdvlak, dat reeds is verstreken op het moment van uitoefening van het Herroepingsrecht, vergeleken met de prijs voor het totale gereserveerde tijdvlak.

## 13 Overige bepalingen

13.1 Opladen van een elektrisch Motorvoertuig kan bij in een Parkeerfaciliteit aanwezig laadpunt op basis van beschikbaarheid; reserveren van een laadpunt is niet mogelijk. De Klant dient zelf over een laadpas te beschikken. Het betalen van de laadkosten vindt plaats bij de aanbieder van de laadpas. De Parkeerder dient ervoor zorg te dragen dat het Motorvoertuig over voldoende energie of alternatieve brandstof beschikt om de Parkeerfaciliteit te kunnen verlaten.

13.2 Indien Parkeerder gebruik maakt van Valet parkeren in een Parkeerfaciliteit, geschiedt dit voor rekening en risico van de Parkeerder.

13.3 Afspraken met personeelsleden van Q-Park binden deze laatste niet, tenzij deze door een bevoegde

vertegenwoordiger van Q-Park schriftelijk zijn bevestigd. Als personeelsleden zijn in dit verband te beschouwen alle werknemers en medewerkers die geen vertegenwoordigingsbevoegdheid hebben.

13.4 Voor zover enig beding in de tussen Q-Park en de Klant gesloten overeenkomst, waaronder begrepen de Voorwaarden, nietig of vernietigbaar of niet van toepassing is, dient dit beding te worden geconverteerd in een zodanig beding dat zoveel mogelijk recht doet aan de strekking van het nietige, vernietigde of buiten toepassing gelaten beding.

13.5 Q-Park is gerechtigd de Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om van de laatste versie van de Voorwaarden kennis te nemen. De Voorwaarden zijn in te zien en te downloaden via de Website, de Kamer van Koophandel of telefonisch op te vragen via de Klantenservice van Q-Park.

13.6 Op iedere overeenkomst waarbij de Voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

13.7 Q-Park heeft een klachtenprocedure vastgesteld en zal ingediende klachten overeenkomstig deze procedure behandelen. Klachten over de uitvoering van een overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Klant feiten of omstandigheden heeft vastgesteld waarover hij een klacht wenst in te dienen duidelijk omschreven worden ingediend bij de Klantenservice van Q-Park. Een klacht kan schriftelijk (brief, e-mail, contactformulier Website) of telefonisch worden ingediend. De Klant ontvangt na een bij Q-Park ingediende klacht binnen 14 dagen, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging. Uitgangspunt is dat Q-Park binnen 4 weken na ontvangst inhoudelijk op de klacht reageert. Als de klacht een voorzienbare langere verwerkingstermijn vergt, bijvoorbeeld omdat deze nader onderzoek behoeft, ontvangt de Klant een (schriftelijke) indicatie van de verwachte reactietijd.

13.8 Indien een klacht niet binnen een redelijke termijn, dan wel niet binnen 3 maanden na het indienen daarvan in onderling overleg kan worden opgelost, is sprake van een geschil. Het staat de Klant vrij dit geschil ter beslechting voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de betreffende Parkeerfaciliteit is gelegen.

13.9 Alle schriftelijke mededelingen, sommaties daaronder begrepen, voortvloeiend uit of verband houdend met een overeenkomst en/of de Voorwaarden, dienen te worden gezonden naar:

Q-Park Beheer B.V.  
Stationsplein 12-E  
6221 BT Maastricht