

## Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de Q-Park applicatie 2017. Deze Algemene Voorwaarden kunt u raadplegen en downloaden op [www.q-park.nl](http://www.q-park.nl). Q-Park behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. Een dergelijke wijziging wordt altijd vermeld op de website van Q-Park waar eveneens de gewijzigde voorwaarden geraadpleegd kunnen worden.

## 1. Definities

### Algemene Voorwaarden Parkeren

De Algemene Voorwaarden Parkeren is van toepassing op parkeren in een Q-Park faciliteit.

### Dienst of Q-Park Dienst

De dienst bestaande uit een parkeersysteem voor Straat Parkeren en parkeren in een Parkeerfaciliteit van Q-Park. Voor beide gevallen kan door middel van het gebruik van de Q-Park applicatie de Gebruiker de aankomst- en vertrektijd registreren en de verschuldigde bedragen betalen.

### Garage Parkeren

Het parkeren in een parkeerfaciliteit.

### Gebruiker

De particulier of zakelijke gebruiker van de Q-Park-dienst.

### My Q-Park Account

Het internet account van de gebruiker bij Q-Park.

### Online Startgids

Online handleiding voor het gebruik van de Q-Park Applicatie op de Q-Park website.

### Parkeerbelasting

De door Gebruiker verschuldigde parkeerbelasting op grond van de aankomst- en vertrektijd bij parkeren in een parkeerzone van de betreffende gemeente.

### Parkeerfaciliteit

Parkeergarages of terreinen geëxploiteerd of beheerd door Q-Park.

### Parkeergeld

Het door Gebruiker verschuldigde parkeergeld op grond van de aankomst- vertrektijd in een parkeerfaciliteit van Q-Park.

### Parkeertarief Gemeente

Het parkeertarief zoals vermeld bij de parkeerzuil in de betreffende parkeerzone van de betreffende gemeente.

### Parkeertarief Q-Park

Het parkeertarief zoals vermeld bij de ingang van een parkeerfaciliteit van Q-Park.

### Q-Park

Q-Park Beheer B.V., de aanbieder van de Q-Park Applicatie en de Dienst. Q-Park Beheer B.V. opereert namens Q-Park Operations Netherlands B.V.

### Q-Park Applicatie (App)

Applicatie bestemd voor Apple of Android smartphones.

### Q-Park SmartCard

Een in- en uitrijd toegangsmiddel bijbehorende bij een Q-Park abonnement.

## Q-Park-systeem

Het computer systeem dat door Q-Park wordt gebruikt om de Dienst te registreren en te leveren.

## Straat Parkeren

Het betaald parkeren op straat waarbij Q-Park namens de gemeente de parkeerbelasting incasseert.

## 2. Q-Park Applicatie

- 2.1. Registratie voor de Dienst kan schriftelijk via een online aanmelding in de Q-Park Applicatie of via het versturen van een formulier op de website van Q-Park. Na registratie ontvangt de Gebruiker een e-mail met een bevestiging van de registratie.
- 2.2. De Gebruiker dient de App te downloaden op zijn of haar smartphone. Eventuele downloadkosten komen voor rekening van de Gebruiker.
- 2.3. De Q-Park App is een Applicatie waarbij de Gebruiker zelf de aankomst- en vertrektijd bij parkeren voor zowel op straat als in de Parkeerfaciliteit van Q-Park dient te activeren en de verschuldigde parkeertijd terstond via de Q-Park Applicatie dient te betalen.

## 3. Gebruikmaking van de Q-Park Dienst

- 3.1. De Gebruiker dient de parkeertransactie aan- en af te melden (ook wel genoemd: starten en stoppen): via de Q-Park Applicatie of via My Q-Park Account van de Gebruiker.
- 3.2. Een parkeertransactie wordt automatisch gestopt door het Q-Park-systeem in het geval de eindtijd (einde betaald parkeren) in de desbetreffende zone is bereikt of er een duurbepanking geldt en deze is verstreken.
- 3.3. Verdere gebruiksaanwijzingen zijn omschreven in de Online Startgids die de Gebruiker kan raadplegen op de website van Q-Park.

## 4. Straat parkeren

- 4.1. Bij aanmelding dient de Gebruiker de code van de zone waar hij geparkeerd staat in te voeren. Een meer gedetailleerde werkwijze van de Dienst en de stappen die de Gebruiker moet doorlopen voor het starten en stoppen staan beschreven in de Online Startgids.
- 4.2. Eventuele (extra) kosten of boete(s) die de Gebruiker lijdt doordat hij een parkeeractie niet of niet tijdig heeft gestart of gestopt, of de verkeerde zone heeft ingevoerd komt voor rekening en risico van de Gebruiker. De Gebruiker dient na aan- of afmelding altijd te wachten op de bevestiging van de aan- of afmelding van de parkeeractie van het Q-Park-systeem. Alvorens hij ervan uit mag gaan dat de parkeeractie is gestart of gestopt.
- 4.3. De Parkeerbelasting kan worden gewijzigd door aanpassing van de gemeentelijk Parkeerverordening. Q-Park is niet verantwoordelijk voor het tarievenbeleid en de controle van het regime van de deelnemende gemeenten.

## 5. Contact

De Gebruiker kan de Customer Service Desk van Q-Park bereiken op telefoonnummer 088 - 329 5100 of door een e-mail te sturen via het contact formulier op de Q-Park website.

## 6. Parkeren bij Q-Park Parkeerfaciliteiten

- 6.1 Om te kunnen parkeren in een Q-Park Parkeerfaciliteit met de Q-Park Applicatie dient de Gebruiker te beschikken over een Q-Park SmartCard. Het daarbij horende abonnement dient men te registreren en te activeren voor gebruik in de Q-Park Applicatie.
- 6.2 De Gebruiker dient eveneens de optie "kort parkeren" aan te melden op het aanmeldingsformulier van Q-Park.
- 6.3 Parkeeracties in Parkeerfaciliteiten kunnen alleen gestart en gestopt worden met de Q-Park Applicatie of door het aanbieden van de Q-Park SmartCard bij de in- en uitrit terminal van de Parkeerfaciliteit.

## 7. Verplichtingen van de Gebruiker

- 7.1 Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om:
  - a) de Dienst enkel te gebruiken in de gemeenten die deelnemen aan 'mobiel parkeren'. De lijst met deelnemende gemeenten kan de Gebruiker raadplegen op de website van Q-Park;
  - b) te allen tijde het juiste kenteken in te voeren voordat hij een parkeertransactie start;
  - c) altijd de nieuwste versie van de Q-Park Applicatie te downloaden en verifiëren voor gebruik. Eventuele fouten bij gebruikmaking van een oude(re) versie, zijn voor rekening en risico van de Gebruiker;
  - d) altijd de juiste zonecode van het parkeergebied waar het voertuig staat geparkeerd in te voeren. Deze zonecode kan men vinden op parkeerautomaten of parkeerborden in het betreffende parkeergebied. Gebruik van de GPS functionaliteit in de Q-Park Applicatie is volledig voor eigen rekening en risico van de Gebruiker;
  - e) schade beperkende maatregelen te nemen ten einde een lopende parkeeractie te stoppen in het geval er een storing is in het Q-Park systeem, geen bereik van het netwerk, netwerk problemen van derden of een provider;
  - f) onmiddellijk de Q-Park SmartCard te blokkeren en te melden bij de Customer Service Desk van Q-Park op telefoonnummer 088 - 329 5100 in geval van verlies of diefstal;
  - g) in geval van storing, verlies of diefstal zoals omschreven onder de leden e en f van dit artikel is de Gebruiker verplicht om de Customer Service Desk van Q-Park te contacteren om een lopende parkeeractie stop te zetten. De verschuldigde Parkeerbelasting zal op reguliere wijze worden afgeschreven van de opgegeven bankrekening of creditcard;
  - h) de verschuldigde Parkeerbelasting bij storing van de Dienst te voldoen, zoals door middel van het kopen van een parkeerkaart bij een parkeerautomaat in de juiste parkeerzone;
  - i) te allen tijde de beschikking te hebben over een geldig, werkend e-mail adres, bankrekening of credit card. Wijzigingen in zijn gegevens zoals bijvoorbeeld kenteken, mobiel nummer, bankrekening of nieuwe credit card dienen onmiddellijk te worden gewijzigd in de My Q-Park Account;

- j) naheffingen en boete(s) opgelegd door de gemeente tijdig te voldoen. Gebruiker is verantwoordelijk voor de juiste invoer van gegevens en het tijdig starten en stoppen van de parkeeractie in de Q-Park Applicatie;
- k) een geldig bankrekeningnummer of creditcardnummer op te geven waarvan de verschuldigde betalingen door Q-Park kunnen worden afgeschreven.

## 8. Beëindiging van de Dienst

- 8.1 Door de Gebruiker:

De Gebruiker kan de overeenkomst met betrekking tot de Dienst beëindigen door het invullen en versturen van het opzegformulier op de Q-Park website, onder vermelding van zijn klantnummer. Het formulier dient volledig en correct te worden ingevuld. De opzegging dient gestuurd te worden naar Q-Park door gebruikmaking van het formulier op de website. De Gebruiker ontvangt per mail een ontvangstbevestiging van de opzegging. De overeenkomst eindigt twee weken na ontvangst van het opzegformulier.

  - 8.1.1 De Gebruiker heeft het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen na totstandkoming van de overeenkomst met Q-Park met onmiddellijke ingang te ontbinden. De opzegging dient gestuurd te worden naar Q-Park door gebruikmaking van het formulier op de website. In het geval er geen gebruik is gemaakt van de Dienst worden de betaalde abonnementskosten door Q-Park teruggestort.
  - 8.1.2 Parkeergelden, Parkeerbelastingen, abonnements- en registratiekosten verband houdend met het gebruik van de Dienst tot de datum van ontbinding en opzegging komen voor rekening van Gebruiker.
- 8.2 Door Q-Park:
  - 8.2.1 Q-Park heeft het recht de overeenkomst met de Gebruiker in de volgende gevallen te beëindigen:
    - i) met onmiddellijke ingang te beëindigen in geval de Gebruiker zich ook na ingebrekestelling(en) niet aan zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst of de Algemene Voorwaarden Parkeren houdt. Q-Park heeft dit recht onder meer indien de Gebruiker na aanmaning daartoe in gebreke blijft met de betaling van de onder deze overeenkomst verschuldigde bedragen. Beëindiging door Q-Park vindt plaats door het sturen van een e-mail aan de Gebruiker. Q-Park behoudt zich het recht voor eventuele schade die Q-Park heeft geleden als gevolg van niet nakoming door de Gebruiker van zijn verplichtingen uit de overeenkomst op de Gebruiker te verhalen, zoals onder meer niet geïnde parkeer-, transactiekosten en abonnementsgelden.
    - ii) Indien de Gebruiker 18 maanden of langer geen gebruik heeft gemaakt van de Dienst. De My Q-Park Account kan door de Gebruiker geactiveerd worden door een verzoek in te dienen via [customerservices@q-park.nl](mailto:customerservices@q-park.nl).
  - 8.2.3 Indien Q-Park gebruik maakt van het recht de overeenkomst met de Gebruiker te beëindigen dan dient een opzegtermijn van 1 maand in acht te worden genomen. Opzegging door Q-Park vindt plaats door het sturen een e-mail aan de Gebruiker.

## 9. Tarieven en betaling

- 9.1 Specificatie van de kosten van de Dienst zijn te vinden op de Q-Park website. In geval de Gebruiker de parkeertransactie(s) telefonisch start of stopt zijn de kosten van het bellen naar de Q-Park Customer Servicenummer voor eigen rekening van de Gebruiker. Ook deze tarieven zijn terug te vinden op de Q-Park website.
- 9.2 Q-Park heeft het recht om de geldende transactie kosten voor Straat Parkeren en Garage Parkeren aan te passen en zal de Gebruiker hiervan twee weken van tevoren per e-mail van op de hoogte stellen. De Gebruiker heeft de mogelijkheid om de overeenkomst met Q-Park te beëindigen wanneer de Gebruiker bezwaar heeft tegen de tariefsaanpassing. Opzegging door Gebruiker geschiedt conform artikel 8.1 van de onderhavige Algemene Voorwaarden.
- 9.3 De Gebruiker ontvangt periodiek per e-mail een factuur waarop alle kosten voor het Garage- en Straat parkeren staan aangegeven.
- 9.4 De parkeertijden die in het Q-Park-systeem staan geregistreerd zijn bepalend voor de bedragen die de Gebruiker verschuldigd is aan Q-Park. Bij registratie machtigt de Gebruiker Q-Park alle verschuldigde facturen periodiek te innen door middel van doorlopende automatische incasso van de door de Gebruiker opgegeven bankrekening of door inning van de door de Gebruiker opgegeven creditcard.
- 9.5 Straat parkeertransacties worden direct na beëindigen van de parkeertransactie geïncasseerd. De Gebruiker is verplicht voldoende saldo te hebben op de door hem opgegeven bankrekening of creditcard en geen incassoblokkades te hebben op zijn bankrekening. In geval de verschuldigde bedragen niet van de opgegeven bankrekening of creditcard kunnen worden afgeschreven, is Q-Park gemachtigd om hiervoor extra administratiekosten in rekening te brengen bij de Gebruiker. Daarnaast is Q-Park gerechtigd een derde in te schakelen voor de incasso waarbij de incassokosten alsmede rente op de openstaande vordering in rekening worden gebracht bij de Gebruiker. Tevens gaat Q-Park over tot (tijdelijke) blokkering van het gebruik van de Q-Park Applicatie.
- 9.6 Bij verlies van de Q-Park Key, Q-Park SmartCard of beschadiging tijdens gebruik dient de Gebruiker een nieuwe Q-Park key of Q-Park SmartCard aan te vragen. De vervangingskosten staan vermeld op de website van Q-Park en komen voor rekening van de Gebruiker.

## 10. Aansprakelijkheid

- 10.1 Q-Park staat er niet voor in dat het Q-Park-systeem en de Dienst altijd 100% zonder problemen werken. De aansprakelijkheid van Q-Park is beperkt tot directe schade die de Gebruiker lijdt als gevolg van een storing ten tijde van een lopende parkeertransactie in het Q-Park-systeem of in de Dienst tot een maximum van €50,- per parkeertransactie, onder voorwaarde dat de Gebruiker dient aan te tonen dat hij alle noodzakelijke maatregelen heeft genomen om de schade te beperken. Q-Park sluit iedere aansprakelijkheid uit voor overige schade, zoals

indirecte of gevolgschade, die de Gebruiker lijdt doordat hij de Dienst of het Q-Park-systeem heeft gebruikt of niet heeft kunnen gebruiken.

- 10.2 Q-Park sluit tevens iedere aansprakelijkheid uit voor alle schade ten gevolge van het niet of niet juist functioneren van het mobiele (telefoon)netwerk of ander (mobiel internet) netwerk of apparatuur en diensten van derden die de Gebruiker gebruikt in het kader van de Dienst van Q-Park, waaronder tevens is begrepen schade als gevolg van verlies of diefstal van de Q-Park Key of Q-Park SmartCard.

## 11. Privacy

Q-Park gebruikt persoonsgegevens van de Gebruiker om de Dienst te kunnen leveren en, waar nodig, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Daarnaast gebruikt Q-Park deze gegevens om bedrijfsprocessen efficiënter in te richten, voor marketing doeleinden en onder meer om betere (online) service te kunnen bieden. Voor meer informatie over het gebruik van persoonsgegevens door Q-Park, zie hiervoor de website van Q-Park/Privacy Statement.

## 12. Toepasselijke wet- en regelgeving

- 12.1 Op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen in verband met de Dienst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.
- 12.2 De gemeentelijke bepalingen, al dan niet vastgelegd in een Parkeerverordening van de betreffende gemeente, zijn van toepassing op alle Gebruikers.
- 12.3 Naast de onderhavige Algemene Voorwaarden zijn de Algemene Voorwaarden Parkeren van toepassing op Garage Parkeren.

## 13. Vragen

Voor vragen over deze Algemene Voorwaarden, kan de Gebruiker contact opnemen met Q-Park via de contactgegevens zoals vermeld op de website: [www.q-park.nl](http://www.q-park.nl) onder het kopje Klantenservice.