

CGU – Conditions Générales d'Utilisation

Art. 1 – Acceptation

En réservant une place avec Bigpark, le client accepte sans réserve les présentes conditions générales d'utilisation.

Art. 2 – Prestataire

Bigpark est un service de voiturier opéré par la société Bigpark SA, dont le siège est situé au 16 Avenue de Mategnin, 1217 Meyrin.

L'adresse de prise en charge des véhicules est différente de celle du siège et figure sur la confirmation de réservation.

Art. 3 – Tarifs

Le tarif est **fixe pour le stationnement extérieur standard**.

Les réservations de **dernière minute** (moins d'une semaine à l'avance si le parking est rempli à plus de 95%) ou l'option de **stationnement en intérieur** (situé à 6 km de l'agence, dans un centre commercial) sont proposées à un tarif plus élevé.

Tous les tarifs affichés sont **TTC** (toutes taxes comprises). Bigpark SA est **assujettie à la TVA**.

Art. 4 – Réservation

Les réservations doivent être effectuées via le site **bigpark.ch**, avec paiement en ligne pour garantir la disponibilité.

Une réservation faite moins d'une heure avant l'arrivée ne garantit pas la disponibilité immédiate d'une navette. Aucun remboursement ou compensation ne pourra être exigé en cas de retard lié à une réservation tardive, ou à une arrivée tardive de l'utilisateur chez Bigpark.

Art. 5 – Paiement

Le règlement s'effectue par carte Visa, Mastercard, American Express, PostFinance, ou via PayPal.

Une confirmation est envoyée par email. Elle vaut validation définitive de la réservation.

Le client est responsable de tout usage frauduleux de sa carte bancaire.

Art. 6 – Modification / Annulation

Toute réservation peut être modifiée par email. Les jours supplémentaires sont à régler lors du dépôt du véhicule.

- **Annulation plus de 24 heures avant le début de la prestation** : remboursement à hauteur de 50 %.
- **Annulation à moins de 24 heures** : aucun remboursement possible.
Toute réservation entamée est due dans son intégralité, même en cas de retour anticipé ou de vol manqué.

Art. 7 – Prise en charge et restitution

Le véhicule doit être déposé à l'adresse indiquée dans la confirmation de réservation.

Un état des lieux visuel est réalisé à l'arrivée par la prise de photographies de la carrosserie extérieure.

Le véhicule est restitué au détenteur de la réservation ou à un tiers expressément désigné. Une pièce d'identité peut être demandée.

Art. 8 – Responsabilité & assurance

Bigpark SA est assurée auprès de l'assureur AXA, via une police de responsabilité civile professionnelle ainsi qu'une couverture pour les véhicules confiés.

Les véhicules sont couverts contre le vol, les dégradations et les intempéries, **sous réserve d'une faute avérée de Bigpark SA**.

Le client est tenu de restituer son véhicule en signalant immédiatement tout dommage constaté lors de la récupération. À défaut de réserve formulée sur place, le véhicule est réputé avoir été restitué en bon état.

En cas de réclamation, il appartient au client **d'apporter la preuve que le dommage est survenu durant la prise en charge par Bigpark SA**. À défaut de preuve claire et établissant le lien avec la prestation, aucune prise en charge ne pourra être accordée.

Bigpark SA ne saurait être tenue responsable de **dommages préexistants** ou dont l'origine ne peut être formellement établie.

Bigpark décline toute responsabilité concernant les **rayures mineures, éclats de vernis superficiels, fientes d'oiseaux** ou **dommages liés aux intempéries**, lesquels relèvent de **l'assurance du véhicule du client**.

Art. 9 – Effets personnels et intérieur

Bigpark n'est pas responsable des **objets ou effets personnels** laissés dans le véhicule, ni de **l'état intérieur** (griffures, boutons, éléments de l'habitacle), pour lesquels aucun état des lieux n'est effectué.

Art. 10 – Déplacement et sécurité

En cas de problème identifié sur le véhicule (niveau d'huile, pression des pneus...), Bigpark peut effectuer les appoints nécessaires à la sécurité de ses collaborateurs, et en informera le client par la suite.

Le réglage du siège conducteur peut être modifié si nécessaire.

En cas de crevaison, **si cela est techniquement possible**, une réparation pourra être effectuée par Bigpark. L'achat de pneus neufs est exclu. En cas de désaccord, le client devra recourir à sa propre assurance ou à une assistance type TCS ou Generali.

Art. 11 – Déplacement des véhicules vers parkings annexes

Dans le cadre de son fonctionnement logistique, Bigpark peut transférer les véhicules confiés vers des parkings annexes situés à une distance **maximale de 15 km aller-retour**.

Par exemple, le **parking intérieur** utilisé pour certaines réservations se situe à 6 km de l'agence.

Ces déplacements sont **strictement limités aux besoins opérationnels de stationnement**. Il est **formellement exclu** que les véhicules soient utilisés pour un usage personnel ou pour tout autre motif que leur transfert d'un point de stationnement à un autre.

Bigpark garantit que ces trajets sont effectués **uniquement par son personnel**, dans le cadre professionnel, et selon les règles de prudence en vigueur.

Art. 12 – Réclamations

Le client est tenu d'effectuer un **état des lieux du véhicule à la restitution**.

Toute anomalie doit être signalée **avant le départ de l'agence**.

Une fois le véhicule repris, **aucune réclamation ne pourra être acceptée**. En cas de contestation, les photos prises à l'arrivée et les éléments fournis seront comparés dans un cadre contradictoire.

Art. 13 – À propos des CGU

Les présentes conditions visent à garantir un cadre clair, équitable et professionnel pour l'ensemble des prestations proposées par Bigpark.

Elles permettent également de prévenir les litiges liés à des situations non vérifiables.

Merci d'avoir choisi nos services et bon vol !