

Remboursement d'un forfait
Conditions et formalités

Motifs valables de remboursement	- Dysfonctionnement des outils de paiement - Erreur commise par l'utilisateur suite à un défaut d'information (à prouver par l'utilisateur) - Erreur de manipulation de l'utilisateur, pour les forfaits d'une durée d'au moins 1 mois
Délai de transmission de la demande	Dans un délai d'un mois suivant le début de la période de stationnement
Transmission de la demande aux délégataires	Boulogne-Billancourt, Issy-les-Moulineaux, Meudon, Ville-d'Avray : Société Indigo 150 rue du Vieux Pont de Sèvres 92100 BOULOGNE-BILLAN COURT Chaville, Vanves : SPL Seine Ouest Aménagement 52 promenade du Verger 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX Sèvres : Société Q-Park 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX
Objectif	Rembourser les usagers de bonne foi ayant commis une erreur ou victimes d'un problème technique

Formalités à respecter

L'utilisateur adresse au concessionnaire une demande de remboursement avec les pièces justificatives suivantes :

- un courrier explicatif,
- le droit de stationnement acheté par erreur, en format papier, le cas échéant,
- son RIB, afin de pouvoir être remboursé,
- sa pièce d'identité,
- la preuve que la somme a été débitée de son compte,
- la preuve par tout moyen que le concessionnaire a manqué à son devoir d'information auprès des usagers (l'appréciation sera portée par le concessionnaire).

L'utilisateur pourra fournir également toute pièce qu'il juge nécessaire pour justifier sa demande de remboursement.

Le concessionnaire s'assurera que les conditions et les formalités de remboursement sont remplies par l'utilisateur avant de procéder au remboursement.

Le remboursement sera effectué par virement bancaire, sauf si l'utilisateur convient expressément de l'utilisation d'un moyen différent.

Droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de l'achat inscrit à l'article L221-18 du code de la consommation

L'article L.221-18 du code de la consommation indique que le consommateur dispose d'un délai de **quatorze jours (14 jours)** à compter du jour de l'achat pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

L'article L.221-21 du code de la consommation dispose que le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du **formulaire** de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

L'article L.221-25 du code de la consommation dispose que le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services [...] dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; **ce montant est proportionné** au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

L'article L.221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation **ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés** avant la fin du délai de rétractation.