

FAQ

Questions fréquentes



1. Général

1.1 Qu'est-ce que Parqoo ?

Parqoo est une plateforme qui permet à des particuliers de louer ou de réserver des places de parking privées, de manière simple, sécurisée et flexible.

La plateforme ne propose pas de parkings publics. Seules des places proposées par des personnes disposant d'un droit légitime d'utilisation et de mise à disposition sont disponibles.

1.2 L'utilisation de Parqoo est-elle gratuite ?

Oui.

- L'inscription est gratuite
- La publication d'une place est gratuite
- Aucun frais caché n'est appliqué

Des frais de service s'appliquent uniquement lors d'une réservation (voir 4.3).

1.3 Parqoo est-il disponible partout ?

La plateforme se développe selon la demande. Certaines régions peuvent proposer plus d'offres que d'autres, notamment lors du lancement.

Parqoo est actuellement disponible en Valais, avec une extension progressive dans toute la Suisse et au-delà.

2. Pour les conducteurs

2.1 Comment réserver une place ?

- Recherchez une place sur la carte (lieu, date, heure)
- Consultez les détails de l'annonce
- Choisissez la durée souhaitée
- Payez directement sur Parqoo
- Accédez aux informations complètes de votre réservation

2.2 Puis-je réserver à l'heure, à la journée à la semaine ou au mois ?

Oui. Selon la place, vous pouvez réserver :

- à l'heure
- à la journée
- à la semaine
- au mois

Les options disponibles dépendent du calendrier défini par le propriétaire.

2.3 Puis-je annuler ma réservation ?

Oui, sous certaines conditions :

- Annulation gratuite dans les 10 minutes suivant la réservation (en cas d'erreur)
- Plus de 24 heures avant le début : annulation possible, avec remboursement intégral
- Moins de 24 heures avant le début : la réservation est entièrement due
- Une fois la réservation commencée : aucune annulation n'est possible

2.4 Puis-je modifier une réservation ?

Non.

La modification (reprogrammation) n'est pas autorisée.

Si vous souhaitez modifier votre réservation, vous devez l'annuler (selon les conditions applicables), puis en créer une nouvelle.

2.5 Puis-je prolonger ma réservation ?

Oui, uniquement si la place est disponible après votre créneau.

Le système vérifie automatiquement la disponibilité :

- Si la place est disponible : la prolongation est possible avec paiement immédiat
- Si la place n'est pas disponible : la prolongation n'est pas possible

2.6 Comment connaître l'emplacement exact de la place ?

Chaque annonce contient :

- des photos réelles de la place, avec un marqueur visuel Parqoo
- l'adresse et un point GPS précis
- les restrictions éventuelles (type de véhicule, hauteur, etc.)

Les informations d'accès privées (code de barrière, badge, instructions détaillées) vous sont communiquées uniquement après le paiement et la confirmation de votre réservation.

2.7 Que faire si la place est occupée ou inaccessible ?

Signalez immédiatement le problème depuis la réservation concernée en appuyant sur le bouton « Signaler un problème ». Vous pouvez joindre des photos si nécessaire. Un administrateur Parqoo analysera la situation et prendra les mesures appropriées, y compris un éventuel remboursement.

2.8 Dois-je indiquer ma plaque d'immatriculation ?

Oui.

La plaque d'immatriculation permet d'identifier les véhicules autorisés.

- Elle n'est pas publique
- Elle est visible uniquement par le propriétaire et Parqoo si nécessaire

3. Pour les propriétaires

3.1 Qui peut publier une place ?

Seules les personnes disposant :

- d'un droit exclusif sur la place
- ou d'une autorisation valable

peuvent publier une annonce.

Sont notamment interdites :

- les places visiteurs

- les places communes
- les places PPE non autorisées

3.2 Puis-je publier plusieurs places ?

Oui.

Un même compte peut gérer plusieurs places, chacune disposant de ses propres paramètres :

- type de place
- photos
- prix
- localisation
- calendrier

3.3 Dois-je fournir des justificatifs ?

Non, pas systématiquement.

Toutefois, Parqoo se réserve le droit de demander un justificatif en cas de doute ou de signalement.

3.4 Puis-je bloquer ma place lorsque je l'utilise ?

Oui.

Vous pouvez définir :

- des périodes bloquées
- des horaires réguliers
- des disponibilités personnalisées

Un blocage manuel a toujours priorité.

3.5 Que se passe-t-il si un locataire dépasse son horaire ?

Le respect des horaires est obligatoire. En cas de dépassement, le propriétaire peut le signaler directement depuis la réservation concernée via le bouton « Signaler un problème », en joignant des preuves (photos avec date, heure et plaque visibles). Une pénalité pourra être appliquée au locataire.

3.6 Comment faire une photo horodatée ?

Une photo horodatée est une photo sur laquelle apparaissent automatiquement la date et l'heure de prise de vue.

Sur Android (Samsung, etc.)

1. Ouvrez l'application Appareil photo
2. Accédez aux paramètres
3. Activez l'option :
 - a. « Filigrane »
 - b. ou « Horodatage » / « Date et heure »

La date et l'heure apparaîtront directement sur la photo.

Sur iPhone

L'iPhone ne propose pas cette option par défaut.

Vous devez utiliser une application dédiée, par exemple :

- Timestamp Camera
- Horodaty

Ces applications permettent d'ajouter automatiquement la date et l'heure sur vos photos.

Important

La date, l'heure et la plaque d'immatriculation doivent être clairement visibles sur la photo pour qu'elle soit valide en cas de litige.

3.7 Comment fonctionne le paiement pour les propriétaires ?

Publier une place est gratuit. Actuellement, Parqoo ne prend aucune commission sur vos gains et les 5 000 premières places publiées bénéficient de cette garantie à vie grâce au statut « Fondateur » (voir 6.4). Les frais de service Parqoo sont payés par le locataire, en plus du prix que vous avez fixé.

Vos revenus sont versés automatiquement par virement bancaire au début du mois suivant, pour les réservations réalisées, dès CHF 20.– cumulés. En dessous, le montant est reporté au mois suivant, sans frais. Pensez à indiquer un IBAN valide dans la rubrique « Mon compte ».

Bon à savoir : sur le site, les locataires voient un prix plus élevé que celui que vous avez fixé, car il inclut les frais de service Parqoo. Ces frais couvrent notamment la gestion de la plateforme et les frais de transaction (voir 4.3). Vous recevez votre prix en intégralité.

3.8 Je suis propriétaire, que se passe-t-il si j'annule une réservation ?

En tant que propriétaire, vous pouvez annuler une réservation confirmée via l'application, dans les conditions suivantes :

- Plus de 48h avant le début : un bouton "Annuler la réservation" est disponible. Sélectionnez la raison et confirmez. Le locataire est remboursé intégralement et automatiquement.

- Moins de 48h avant le début : l'annulation directe n'est pas possible. En cas de force majeure, contactez-nous via l'onglet Contact et la demande sera traitée par Parqoo.

Frais selon le nombre d'annulations :

- 1ère annulation : gratuite. Vous recevez un avertissement indiquant que toute prochaine annulation entraînera des frais et le blocage de votre compte.
- 2ème annulation et suivantes : frais de CHF 10 et blocage immédiat de votre compte. Vos réservations en cours ne sont pas affectées, mais vous ne pouvez plus accepter de nouvelles réservations ni publier de nouvelles annonces. Pour débloquer votre compte, contactez Parqoo via l'onglet Contact et réglez les frais de CHF 10.

3.9 Que se passe-t-il si ma place n'est pas disponible pour le locataire ?

Le propriétaire s'engage à garantir la disponibilité de la place aux dates réservées. En cas d'indisponibilité, le locataire peut le signaler directement depuis la réservation via le bouton « Signaler un problème ».

Si l'indisponibilité est confirmée : la réservation est annulée et le locataire est intégralement remboursé. En cas de répétition, des mesures peuvent être prises, notamment la suspension ou la suppression de l'annonce.

3.10 Je ne suis pas propriétaire mais locataire d'une place. Puis-je la proposer sur Parqoo ?

Oui, sous réserve du respect des conditions légales et contractuelles applicables.

Le locataire doit s'assurer que :

- son contrat de bail autorise expressément la sous-location ou la mise à disposition à des tiers
- le règlement de l'immeuble ou de la copropriété (PPE) ne contient aucune restriction
- il dispose de l'accord préalable du propriétaire, idéalement par écrit

Dans certains cas, une autorisation écrite du bailleur est obligatoire.

Le locataire reste seul responsable du respect de ses obligations contractuelles et légales.

Parqoo ne procède à aucune vérification systématique et ne peut être tenu responsable en cas de non-respect du bail, du règlement de copropriété ou de toute obligation légale.

4. Paiements et sécurité

4.1 Comment se fait le paiement ?

Le paiement est sécurisé et s'effectue directement sur Parqoo, par carte bancaire (y compris Apple Pay et Google Pay) ou TWINT.

- Le locataire est débité au moment de la confirmation de la réservation
- Les frais de service sont calculés automatiquement et inclus dans le prix total affiché (voir 4.3)
- Les propriétaires reçoivent leurs revenus par virement bancaire au début du mois suivant, dès CHF 20.– cumulés (voir 3.7)

4.2 Puis-je payer ou être payé en dehors de Parqoo ?

Non.

Toutes les transactions doivent passer par Parqoo afin de garantir :

- la sécurité
- l'assistance
- la gestion des litiges

Tout contournement peut entraîner la suspension du compte.

4.3 Les prix sont-ils transparents ?

Oui. Le prix affiché est le prix final : il inclut déjà les frais de service Parqoo (20 % du prix fixé par le propriétaire + CHF 0.30 par réservation). Aucun frais supplémentaire n'est ajouté par la suite. Les frais de service couvrent l'ensemble des coûts liés au service, notamment l'exploitation et la gestion de la plateforme, les frais de transaction (paiements par carte et TWINT) ainsi que les autres frais liés à la réservation et au paiement.

4.4 Quand suis-je débité en tant que locataire ?

Le paiement est débité au moment de la confirmation de votre réservation. En cas d'annulation dans les conditions prévues, le remboursement est effectué sur le moyen de paiement utilisé lors de la réservation.

5. Litiges et responsabilité

5.1 Parqoo est-il responsable en cas de problème ?

Parqoo met à disposition une plateforme sécurisée, mais :

- n'est pas propriétaire des places
- n'intervient pas dans leur usage physique

Les responsabilités sont définies dans les Conditions Générales d'Utilisation.

5.2 Comment sont gérés les litiges ?

Les litiges sont analysés sur la base :

- des signalements
- des preuves fournies
- des données techniques disponibles

Parqoo peut appliquer différentes mesures, notamment remboursement, avertissement, pénalités ou suspension.

5.3 Délai de signalement

Tout litige doit être signalé dans un délai maximum de 24 heures après la fin de la réservation, et impérativement avant le début de la réservation suivante sur la même place, sauf en cas de dépassement d'horaire.

Passé ce délai, le signalement ne pourra plus être pris en compte.

6. Questions fréquentes des propriétaires

6.1 Et si je ne reçois aucune réservation ?

Rien ne change pour vous. Votre place reste visible sur la carte, et la publier ne vous coûte rien. Sans réservation, aucun frais ne vous est facturé.

6.2 Et si quelqu'un abîme ma place ?

Tous les utilisateurs sont identifiés sur Parqoo. En cas de dommage, signalez-le directement depuis la réservation concernée via le bouton « Signaler un problème », en joignant des photos. Au besoin, Parqoo peut mettre en relation le propriétaire et le locataire afin qu'ils puissent régler la situation

entre eux. Si les deux parties ne trouvent pas d'accord, Parqoo peut bloquer le compte de la personne en cause jusqu'au règlement du litige.

6.3 Puis-je cesser ou suspendre la mise en location de mes places ?

Oui, à tout moment. Aucun engagement, aucun préavis. Vous devez simplement honorer les réservations déjà en cours, puis vous êtes libre d'arrêter quand vous le souhaitez. Si votre place a le statut Fondateur, préférez la suspension à la suppression : une place supprimée perd définitivement ce statut.

6.4 Dois-je payer quelque chose pour mettre ma place en location ?

L'inscription est gratuite. Les 5 000 premières places publiées sur Parqoo bénéficient du statut « Fondateur » : une mise en location sans commission, garantie à vie. Ce statut reste attaché à votre place tant que vous ne la supprimez pas, et il n'est pas transférable à un autre compte. Pour les places publiées au-delà, les conditions tarifaires sont susceptibles d'évoluer.

7. Contact et support

7.1 Comment contacter Parqoo ?

Vous pouvez nous contacter via le formulaire de contact disponible sur le site, ou directement depuis votre espace utilisateur.

7.2 Où consulter les règles complètes ?

Les Conditions Générales d'Utilisation sont accessibles à tout moment depuis le site.

8. Ambassadeurs

8.1 Qu'est-ce qu'un ambassadeur Parqoo ? Puis-je le devenir ?

Un ambassadeur Parqoo est une personne qui fait connaître la plateforme autour d'elle et génère des réservations. Tout inscrit peut devenir ambassadeur. En pratique, vous recommandez Parqoo et vous êtes rémunéré(e) sur les réservations effectuées grâce à votre QR code ou à votre lien de parrainage. Plus vous faites connaître Parqoo, plus vous pouvez gagner.

8.2 Dois-je créer plusieurs comptes ?

Non.

Un seul compte permet :

- de réserver des places
- de publier des places

8.3 Est-ce que ça me coûte quelque chose ?

Non.

Le programme ambassadeur est entièrement gratuit.

8.4 Qu'est-ce que je dois faire concrètement ?

Pour s'inscrire, c'est très simple : cliquez sur « Devenir ambassadeur », puis sur le bouton « Activer ».
Un QR code ainsi qu'un lien de parrainage vous seront automatiquement générés, que vous pourrez ensuite partager comme vous le souhaitez.

Parler de Parqoo autour de vous :

- hôtels
- agences immobilières
- commerces
- famille, amis et connaissances
- réseaux sociaux
- communes

Vous êtes libre de la manière dont vous voulez le faire.

L'objectif est simplement de faire connaître la plateforme.

8.5 Comment je gagne de l'argent ?

Vous recevez :

- un QR code
- un lien de parrainage

Lorsqu'une personne :

- s'inscrit via votre QR code ou votre lien de parrainage
- effectue une réservation

Vous touchez 8 % du **prix fixé par le propriétaire**, frais de service non compris, **sur la première réservation d'un utilisateur ayant utilisé votre QR code ou votre lien de parrainage.**

Exemple concret :

- réservation de 100 CHF → vous gagnez 8 CHF

- réservation de 200 CHF → vous gagnez 16 CHF

Plafond : 30 CHF maximum par réservation

8.6 Combien puis-je gagner ?

Cela dépend de votre implication.

Exemple :

- 10 nouveaux utilisateurs qui font chacun une première réservation de 100 CHF → $10 \times 8 \text{ CHF} = 80 \text{ CHF}$
- 50 nouveaux utilisateurs qui font chacun une première réservation de 100 CHF → $50 \times 8 \text{ CHF} = 400 \text{ CHF}$

Plus vous activez de personnes, plus vos revenus augmentent.

8.7 Quand est-ce que je suis payé ?

Les commissions sont calculées automatiquement et versées au début du mois suivant dès CHF 20.– cumulés, sur la base des réservations validées et effectivement réalisées. En dessous de ce montant, les commissions sont reportées au mois suivant, sans frais. Pensez à indiquer votre IBAN dans la rubrique « Mon compte ».

8.8 Est-ce que je dois moi-même avoir une place sur Parqoo ?

Non, ce n'est pas nécessaire.

8.9 Est-ce que c'est un engagement contractuel ?

Non.

Vous êtes libre d'arrêter à tout moment.

Il s'agit d'une collaboration simple et sans engagement.

8.10 Commission Ambassadeur

- 8 % du **prix fixé par le propriétaire**, frais de service non compris
- plafonnée à 30 CHF maximum par réservation
- valable uniquement sur la première réservation du nouvel utilisateur
- non cumulable
- non transférable

L'inscription seule ne génère aucune commission. Seule une réservation effective est rémunérée.

8.11 Règles importantes

- l'auto-parrainage est interdit

- tout abus (même IP, même carte, même appareil) peut entraîner un blocage et la perte des commissions concernées
- Parqoo se réserve le droit de vérifier les transactions

Version du 29.09.2026