

## F.A.Q.

### **Quels sont les moyens de paiement acceptés pour la réservation en ligne eParking ?**

Vous pouvez régler vos réservations sur notre site internet avec les cartes CB, Visa, Mastercard, Bancontact. Nous utilisons une plateforme sécurisée ; un code que vous recevrez par SMS pourra vous être demandé pour valider le paiement

### **Puis-je annuler une commande eParking ?**

Oui jusqu'à 24h avant la date d'entrée prévisionnelle. Le montant total de votre réservation vous sera alors remboursé. Si cette annulation intervient moins de 24 heures avant la date d'entrée prévisionnelle, aucun remboursement ne sera effectué. Pour annuler, connectez-vous à votre compte ou contactez le 0902 02 490 (1€/min) depuis la Belgique ou le 00 32 78 15 27 22 (Veuillez noter que le coût de la communication varie d'un pays à l'autre en fonction de l'opérateur national) depuis tout autre pays.

### **Quelles sont les durées minimales de stationnement pour un parking réservable en ligne ?**

La durée minimale de parking est de 24h en réservant préalablement.

### **Puis-je modifier une réservation ?**

Vous avez la possibilité d'annuler votre réservation en vous connectant à votre Espace Client du site internet via l'onglet « Compte » jusqu'à 24h avant votre arrivée prévisionnelle. Vous pourrez ensuite refaire une réservation avec les modalités souhaitées.

### **Que se passe-t-il si mon vol est retardé ou si je dépasse l'heure de sortie prévisionnelle ?**

Si votre vol est reporté ou vous dépassez votre heure de sortie prévue, un supplément sera facturé au prix en vigueur sur place.

### **Pourquoi les tarifs changent-ils ?**

En ligne, les tarifs sont variables sur certains parkings en fonction des disponibilités et des périodes.

### **Puis-je réserver mon parking au dernier moment ?**

Vous pouvez réserver votre parking 10 minutes avant votre heure d'entrée dans le parking sélectionné. Toutefois, si vous réservez dans ce délai vous ne pourrez pas annuler votre réservation puisque l'annulation n'est possible que jusqu'à 24 heures avant la date d'entrée prévisionnelle.

### **J'ai un code promo, à quel moment dois-je le saisir pour en bénéficier ?**

Vous devez le saisir sur la page de récapitulatif de commande avant de payer. Le montant déduit s'affiche si votre code est bien renseigné et qu'il est valable pour le parking concerné.

### **Pourquoi devoir créer un compte pour réserver son parking ?**

Vous disposez d'un espace personnel afin de consulter vos réservations, gérer les annulations et éditer vos factures.

### **Où retrouver ma ou mes factures ?**

Toutes vos factures sont disponibles dans votre Espace Client, via l'onglet « Mon Compte » dans la rubrique « Mes dernières commandes ». Elles vous sont également envoyées au format PDF dans vos emails de confirmation de commande.

### **Je suis une personne à mobilité réduite (PMR), puis-je réserver une place dédiée ?**

Non, il n'est pas possible de réserver une place dédiée. Vous trouverez sans difficulté une place dédiée PMR dans tous nos parkings. Ces dispositions s'appliquent aux personnes munies d'une carte d'invalidité. Ces places sont généralement situées aux entrées et bénéficient d'une signalétique identifiable.

### **Comment accéder au parking que j'ai réservé ?**

Une fois votre commande validée et payée, vous recevrez un email de confirmation de commande qui contiendra un QR code. Sur place, vous devrez scanner ce QR code à la borne d'entrée du parking. Un ticket sortira alors de la borne, qu'il faudra conserver jusqu'à la sortie du parking.

### **Ma réservation en ligne me permet-elle de bénéficier d'une place dédiée dans le parking ?**

Non, vous n'avez pas de place dédiée avec votre réservation en revanche nous vous garantissons une disponibilité de stationnement dans le parking que vous avez réservé.

### **Quels sont les parkings disponibles à la réservation en ligne avec eParking ?**

Les parkings P1, P2, P3, P4, Lock Park et P. Express sont disponibles à la réservation en ligne avec eParking.

### **Dans le cadre d'une réservation préalable, dois-je valider mon ticket aux caisses avant de me rendre aux bornes de sorties ?**

Si vous respectez les horaires de la réservation, vous pouvez vous rendre directement vers la sortie. Dans le cas d'un dépassement, il faudra alors passer par les caisses afin de régler le supplément.

### **Quelles sont les restrictions de hauteur en vigueur dans vos parkings ?**

Certains de nos parkings affichent une restriction de hauteur à l'entrée. Pour savoir si un parking spécifique présente une restriction de hauteur, voir la page comparer. Les informations sur les restrictions de hauteur sont mentionnées dans le tableau d'information.

### **La réservation pour les motos, utilitaires, camions et camping-cars est-elle possible ?**

Non. La réservation n'est possible que pour des véhicules légers.

---

#### **BRUSSELS SOUTH CHARLEROI AIRPORT s.a.**

Rue des Frères Wright 8 – B-6041 Charleroi – [www.charleroi-airport.com](http://www.charleroi-airport.com) – [customerservice@charleroi-airport.com](mailto:customerservice@charleroi-airport.com)  
Tél. : +32 (0)902 02 490 – Fax : +32 (0)71 25 12 02 – TVA : BE 0444.556.344 – RPM CHARLEROI  
ING IBAN : BE74 3600 0000 0107 BIC : BRUBEBB – FORTIS IBAN : BE55 2600 1401 4044 BIC : GEBABEBB

**Qu'est-ce qu'un QR Code ? Comment cela fonctionne ?**

Le QR Code (abréviation de Quick Response) est un code-barres en deux dimensions qui renferme un certain nombre d'informations comme vos coordonnées et les caractéristiques de votre réservation (nom, parking, durée, type de produit...). Il est lu par les lecteurs optiques à l'entrée des parkings en présentant un simple document imprimé, ou en l'affichant sur l'écran de votre smartphone. Visionner la vidéo

**Est-il possible d'arriver avant l'heure prévue ?**

Oui. Vous pouvez arriver jusqu'à 15 minutes avant l'heure d'arrivée prévue de votre réservation. Dans ce cas aucun supplément ne vous sera facturé. Si vous arrivez avant ces 15 minutes de tolérance, un dépassement vous sera facturé – à la caisse automatique ou à la borne de sortie – au tarif en vigueur dans le parking.

**Que dois-je faire si je m'aperçois que j'ai perdu mon ticket ?**

Dans ce cas, avant de remonter dans votre véhicule, rendez-vous à la caisse automatique et actionnez le bouton d'appel (interphone). Notre service d'assistance à distance vous répondra 24h/24. Votre nom et numéro de commande vous seront demandés pour vous permettre de sortir du parking.

**En cas de problème sur place, vers qui puis-je me tourner ?**

Si vous rencontrez un problème sur le parking vous pouvez à tout moment contacter un agent par l'intermédiaire des boutons d'appel (interphones) situés aux bornes d'entrées et de sorties et sur les caisses automatiques ou vous rendre au poste se situant à la sortie du parking P1.

---

**BRUSSELS SOUTH CHARLEROI AIRPORT s.a.**

Rue des Frères Wright 8 – B-6041 Charleroi – [www.charleroi-airport.com](http://www.charleroi-airport.com) – [customerservice@charleroi-airport.com](mailto:customerservice@charleroi-airport.com)  
Tél. : +32 (0)902 02 490 – Fax : +32 (0)71 25 12 02 – TVA : BE 0444.556.344 – RPM CHARLEROI  
ING IBAN : BE74 3600 0000 0107 BIC : BRUBEBB – FORTIS IBAN : BE55 2600 1401 4044 BIC : GEBABEBB