



Foire aux questions

L'abonnement parking, comment ça marche ?

Il est possible de souscrire un abonnement annuel parking sur les parcs suivants :

- P2 Confort
- P4 Premium
- P5 Longue Durée : exclusivement réservé au Personnel Naviguant
- Station de Taxis/VTC : exclusivement réservé aux professionnels Taxis et VTC

Notre service parking est situé au comptoir des informations, au centre du Terminal et est ouvert du lundi au dimanche, de 8h jusqu'à l'arrivée du dernier avion.

Pour toute question urgente, nous vous invitons à le faire par téléphone au 05 59 43 83 32 ou par mail à reservation.parking@biarritz.aeroport.fr.

Pourquoi souscrire un abonnement ?

En souscrivant un abonnement, vous vous assurez que vous aurez toujours une place de stationnement sur le parking couvert par votre abonnement. Quelle que soit la saturation des parcs, votre stationnement est garanti !

De plus, vous n'avez plus à prendre un ticket. Votre carte d'accès et/ou la lecture de votre plaque d'immatriculation vous permet d'accéder et de sortir du parc plus rapidement.

Pour combien de temps puis-je m'abonner ?

Les abonnements sur les parcs P2, P4, P5 et le droit d'accès à la station Taxis/VTC sont d'une durée de 12 mois à partir de la date de début d'abonnement.

Comment créer un compte ?

Lors de votre première souscription d'abonnement sur le site, il est nécessaire de créer votre compte pour finaliser votre demande d'abonnement. Pour cela, vous devez remplir vos coordonnées et informations personnelles. Votre plaque d'immatriculation vous permet d'entrer et de sortir du parking et votre adresse postale est nécessaire à la facturation. Vous pouvez également créer votre compte en cliquant sur "**Mon compte**" situé en haut à droite de votre écran.

Remarque : Si vous êtes déjà client de la réservation parking en ligne, vous pouvez utiliser le même compte client.

[Lien vers la page Abonnements :](#)

Comment puis-je supprimer mon compte ?

Vous pouvez supprimer votre compte en allant dans votre espace "**Mes abonnements**", situé en haut à droite de votre écran, saisir vos identifiants, puis dans "**Données clients**", cliquer sur "**Modifier mes données**", et dans les mentions légales que vous trouverez en bas de votre écran, cliquer sur "**Supprimer compte utilisateur**".

[Lien vers la page Abonnements :](#)

Que faire si j'ai oublié mon mot de passe ?

Lors de votre achat, après avoir sélectionné le parking de votre choix, il vous est demandé "**Veillez vous connecter avec votre compte**", cliquer sur le lien "**Mot de passe oublié ?**". Saisir l'adresse mail associée à votre compte puis cliquez sur le bouton "**Demander un nouveau mot de passe**".

Vous recevez un mail vous permettant de réinitialiser votre mot de passe. Cette opération est également possible dans votre espace "**Mon compte**".

[Lien vers la page Abonnements :](#)

Le paiement en ligne est-il sécurisé ?

Oui, le site est sécurisé. Une fois le paiement effectué, vous recevez un email de confirmation de commande à l'adresse indiquée dans « Mon Compte ».

Quelles sont les cartes bancaires acceptées sur votre site?

Le paiement peut être effectué avec une carte bancaire de type CARTE BLEUE, VISA, EUROCARD / MASTERCARD.

Je n'ai pas reçu le mail de confirmation de mon abonnement.

Vérifiez dans votre dossier "spam" (courrier indésirable) et autorisez l'adresse suivante : reservation.parking@biarritz.aeroport.fr, afin d'accéder au mail de confirmation.

Sinon, rendez-vous dans votre espace "**Mes abonnements**", situé en haut à droite de votre écran, saisir vos identifiants, puis vérifier l'état de votre réservation et en cas de soucis, contactez-nous par mail à reservation.parking@biarritz.aeroport.fr.

[Lien vers la page Abonnements :](#)

Comment exercer mon droit de rétractation ?

Votre droit de rétractation peut-être exercé dans les 14 jours suivant la date votre commande dans le respect des conditions prévues par la loi. Pour l'exercer, vous devez en faire la demande par email à reservation.parking@biarritz.aeroport.fr via le formulaire type présent à la fin de nos Conditions Générales de Vente lesquelles sont consultables sur cette page : <https://biarritz.aeroport.fr/fr/parking-transport/reserver-parking/>

Vous serez remboursé (hors frais de réservation) directement sur votre compte bancaire (compte rattaché à la carte bancaire utilisée lors de la commande) dans un délai d'une quinzaine de jours à compter de la date à laquelle Aéroport de Biarritz – Pays Basque est informé de la demande de rétractation.

[Lien vers la page Abonnements :](#)

Abonnement Parking : Comment obtenir une facture ?

Vous pouvez éditer votre facture directement dans votre espace "**Accéder à mes abonnements**", situé en haut à droite de votre écran, saisir vos identifiants, puis rubrique "**Commandes**", cliquer sur le n° de facture concerné, une fenêtre s'ouvre pour visualiser la facture en PDF et l'enregistrer ou l'imprimer.

[Lien vers la page Abonnements :](#)

Abonnement Parking : Comment obtenir un remboursement ?

Vous pourrez, à tout moment, demander la résiliation de votre abonnement, pour un motif légitime (cessation d'activité, mutation professionnelle, déménagement, longue maladie supérieure à 3 mois, décès...). Dans ce cas, vous ou vos ayants droits s'engage à fournir tout justificatif à l'appui de la demande de résiliation.

Veillez en faire la demande par mail à reservation.parking@biarritz.aeroport.fr en joignant votre RIB. Si accord, nous procéderons au remboursement dans un délai d'un mois.

Comment j'accède à mon parc de stationnement ?

Pour entrer et sortir du parking, la barrière est actionnée soit en présentant le véhicule dont la plaque d'immatriculation a été enregistrée au préalable dans votre compte client, soit pour les P2, P4 et Station de Taxis/VTC, en présentant votre carte d'accès devant la borne d'entrée à l'endroit indiqué. Nous vous recommandons de ne pas laisser votre carte de parking dans le véhicule.

Vous devez procéder de la même façon pour sortir du parc.

NB : si votre abonnement n'est pas reconnu, ni par la carte d'accès, ni par la plaque d'immatriculation, appelez l'agent de parc depuis l'interphone. Ne prenez pas de ticket !

Comment obtenir ma carte d'accès à mon parc de stationnement ?

Votre carte sera mise à votre disposition au comptoir des informations, situé au centre du Terminal. Nous vous recommandons de ne pas laisser votre carte de parking dans votre véhicule.

Quel est le délai de délivrance de la carte d'accès ?

La carte (*) est délivrée dans un délai de 3 jours à compter de la date et heure de la demande. Passé ce délai, l'abonné devra se présenter au comptoir des informations, muni de sa pièce d'identité. Nous vous recommandons de ne pas laisser votre carte de parking dans votre véhicule. (*) Excepté pour l'abonnement au P5, il n'est pas remis de carte magnétique, l'accès étant possible exclusivement par la lecture de la plaque d'immatriculation.

J'ai oublié ma carte d'accès ou elle ne fonctionne pas, comment puis-je accéder aux parcs autos ?

Chaque équipement d'entrée et de sortie des parcs sont dotés d'un interphone qui vous permettra de contacter nos agents Parcs & Accès. Un agent contrôlera la validité de votre abonnement (nom/prénom, n° de carte, utilisation...) avant de vous ouvrir.

J'ai perdu ma carte d'accès, comment dois-je procéder pour demander son remplacement ?

Vous devez déclarer la perte de votre carte auprès du service Parcs & Accès par courrier électronique à l'adresse reservation.parking@biarritz.aeroport.fr, ou directement au comptoir des informations. Il vous sera demandé de régler 12€ TTC pour la réalisation d'un duplicata.

Est-ce que je dispose d'une place numérotée ?

Les places ne sont pas numérotées mais votre abonnement vous garantit une place disponible lors de votre arrivée. Si le parking est complet au moment où vous vous présentez à la borne d'entrée, appelez l'agent de parc depuis l'interphone, un parking alternatif vous sera proposé afin que vous puissiez bénéficier d'une place garantie dans le cadre de votre abonnement.

Je suis bloqué(e), la barrière ne s'ouvre pas, que faire ?

Ne prenez pas de ticket ! Utilisez l'interphone pour contacter un agent de parcs si la barrière ne s'ouvre pas ou si votre carte d'accès n'est pas valide.

Mon parking est affiché "complet", que faire ?

Les abonnements permettent aux clients des parkings P2, P4 ou P5 de bénéficier d'une place garantie sur l'un des parkings, même en période de forte affluence. Si le parking est complet au moment où vous vous présentez à la borne d'entrée, appelez l'agent de parc depuis l'interphone, un parking alternatif vous sera proposé afin que vous puissiez bénéficier d'une place garantie dans le cadre de votre abonnement.

Comment modifier mon abonnement parking ?

Vous avez la possibilité de modifier (*) vos informations personnelles depuis votre Compte Client : adresse, téléphone, email, plaques d'immatriculation. Ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale, conformément à la réglementation en vigueur relative aux données à caractère personnel.

Rendez-vous dans votre espace "**Mes abonnements**", situé en haut à droite de votre écran, saisir vos identifiants, puis rubrique "**Immatriculation véhicules**", cliquer sur "**+ Nouveau**", et choisir dans le menu déroulant "**Plaque Immatriculation**", saisir votre numéro puis "**Enregistrer**".

(*) Concernant l'abonnement au P5 et le droit d'accès à la station Taxis/VTC, tout changement lié au numéro d'immatriculation des véhicules ne peut être effectué que par l'aéroport. Il est possible de faire une demande de modification en la justifiant par courriel à reservation.parking@biarritz.aeroport.fr.

Comment suspendre mon abonnement parking ?

Il est possible de faire une demande de suspension d'un abonnement pour un motif légitime. Dans ce cas, vous vous engagez à fournir tout justificatif à l'appui de la demande de suspension par courriel à reservation.parking@biarritz.aeroport.fr.

Comment renouveler mon abonnement parking ?

Pour renouveler votre abonnement, rendez-vous dans votre espace "**Mes abonnements**", situé en haut à droite de votre écran, saisir vos identifiants. Vous conservez la même carte d'accès. Concernant l'abonnement au P5, le Personnel Naviguant doit en plus télécharger son justificatif d'activité en cours de validité.

A partir de quelle date puis-je renouveler mon abonnement ?

Le renouvellement d'un abonnement est possible 30 jours avant la date d'échéance et ce, jusqu'au dernier jour du contrat.

Je n'ai pas renouvelé mon abonnement dans le délai imparti, que dois-je faire ?

Vous pouvez renouveler votre carte jusqu'à 30 jours avant son échéance. Passé ce délai, vous devrez faire une nouvelle souscription, une carte d'accès sera re-paramétrée (nous rapporter votre ancienne carte d'accès) et vous sera délivrée sous 3 jours :

Où lire les Conditions Particulières de Vente des Abonnements Parking ?

Vous pouvez les consulter sur cette page :

<https://biarritz.aeroport.fr/fr/parking-transport/reserver-parking/>