

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der CFL Mobility**

## **Carsharing-Angebote mit FLEX Fahrzeugen (AGB)**

Gültig ab 01. Juni 2026

## 1. GELTUNGSBEREICH

Besten Dank für das Interesse und das Vertrauen, das Sie der CFL Mobility, mit Sitz in L-1160 Luxembourg, 16, BD d'Avranches und eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister (Luxembourg) unter der Nummer B213407, (nachfolgend „CFL Mobility“ genannt) entgegenbringen.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten, unter Ausschluss etwaiger anderer Geschäftsbedingungen, für alle vertraglichen Beziehungen zwischen dem Kunden und CFL Mobility zur Nutzung von Carsharing-Angeboten mit FLEX Fahrzeugen (nachfolgend „FLEX Service oder FLEX Serviceleistungen“ genannt).

Das Dokument „Fairplay & Gebühren“ ist fester Bestandteil dieser AGB.

CFL Mobility ist berechtigt, die vorliegenden AGB, alle vorbenannte Dokumente sowie die Tarife und Gebühren und alle weiteren allgemein gültigen Bestimmungen von CFL Mobility jederzeit einseitig zu ändern.

Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht schriftlich Widerspruch erhebt. Auf diese Folge wird CFL Mobility bei der Bekanntgabe besonders hinweisen. Der Widerspruch des Kunden muss innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe der Änderungen bei CFL Mobility schriftlich eintreffen. Im Falle des Widerspruchs ist CFL Mobility zur außerordentlichen Kündigung des Kundenvertrags berechtigt.

Die jeweils aktuelle und verbindliche Fassung der AGB, der vorbenannten Dokumente, der Tarife und Gebühren und aller weiteren allgemein gültigen Bestimmungen von CFL Mobility werden ebenfalls unter [www.flex.lu](http://www.flex.lu) publiziert.

Der Kunde wird insbesondere auf die Wichtigkeit der Einhaltung der Fairplay-Regeln hingewiesen.

## 2. VERTRAGSABSCHLUSS

Die Anmeldung von Privatpersonen erfolgt ausschließlich online über [www.flex.lu](http://www.flex.lu) oder die FLEX App. Dort wird der Kunde schrittweise durch den Anmeldeprozess geführt und erhält alle weiteren (nötigen) Informationen. Nachdem die Identität des Kunden, Privatperson, durch Vorlage des in Luxemburg gültigen Personalausweises, Führerscheins und ggf. weiteren Unterlagen und Kriterien durch CFL Mobility überprüft wurde, erhält der Kunde von CFL Mobility eine Anmeldebestätigung per E-Mail.

Der Vertrag zwischen dem Kunden, Privatperson, und CFL Mobility kommt erst nach dieser Anmeldebestätigung zustande.

CFL Mobility hat das Recht den Vertragsabschluss mit einer Privatperson ohne Angabe eines Grundes abzulehnen.

Bei juristischen Personen ist ein schriftlicher Vertrag in zweifacher Ausfertigung abzuschließen.

## 3. KUNDENZUGANG

a Nach erfolgreicher Überprüfung der in Artikel 2 oben genannten AGB vorgesehenen Anforderungen, erhalten Neukunden FLEX Zugang. Dieser ermöglicht ihnen sowohl die Buchung und den Zugriff auf die Buchung als auch die Abfahrt.

b Die Zugangsfunktion zu FLEX Serviceleistungen mittels FLEX App oder anderen Medien ist grundsätzlich persönlich und nicht übertragbar, darf nicht an Dritte weitergegeben und muss sorgfältig aufbewahrt werden. Die Kunden haften für jegliche missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten und -medien sowie für die dadurch entstandenen Schäden. Kunden sollten die Aktivitäten auf ihrem Konto regelmäßig überprüfen. Wenn sie verdächtige Aktivitäten feststellen, sollten sie CFL Mobility unverzüglich darüber informieren.

c Mit einem FLEX Kundenkonto darf gleichzeitig nur ein Fahrzeug genutzt werden.

d CFL Mobility behält sich das Recht vor, bei Missbrauch von FLEX Serviceleistungen den FLEX Zugang zu sperren (Entzug der Nutzungsberechtigung). Ab dem Datum der Sperrung verliert der FLEX Zugang seine Gültigkeit für den Bezug von FLEX Serviceleistungen. Bestehende Reservierungen werden von CFL Mobility annulliert. Bestehende Forderungen von CFL Mobility bleiben unberührt. Die Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen sind ausgeschlossen.

## 4. RESERVIERUNG EINES FAHRZEUGES

a Der Kunde muss das Fahrzeug vor Fahrtantritt über das FLEX Reservierungssystem (FLEX APP, FLEX Internetseite oder in Ausnahmefällen durch das FLEX Servicecenter (ggf. gegen Gebühr)) unter Angabe seiner Kundenzugangsdaten reservieren. Reservierungen ohne Angabe der Kundenzugangsdaten sind nicht möglich.

b CFL Mobility kann nicht gewährleisten, dass ein Fahrzeug für den vom Kunden gewünschten Zeitraum reservierbar und verfügbar ist.

c Der Kunde hat kein Anrecht auf ein bestimmtes Fahrzeug.

d Eine Reservation wird abgelehnt bzw. kann durch CFL Mobility storniert werden sofern die Kreditkarte bzw. das Zahlungsmedium nicht belastet werden kann. Ggf.

kann eine Gebühr anfallen, soweit das Zahlungsmedium nicht mehr gültig oder belastbar ist (siehe Artikel 9.d).

e CFL Mobility ermöglicht Reservierungen bis zu 30 Tage vor Abfahrt. Der Reservierungstermin darf jedoch nicht nach dem Ablaufdatum des Abonnements liegen.

CFL Mobility ist berechtigt, Reservierungen aus triftigen betrieblichen Gründen im Ermessen von CFL Mobility zu stornieren. Nach der Reservierung eines Fahrzeugs erhält der Kunde eine Buchungsbestätigung in der App, die er sorgfältig zu prüfen hat.

f Es ist bei der Reservierung genügend Zeit einzurechnen, um eine pünktliche Fahrzeugrückgabe zu gewährleisten. Zeitüberschreitungen werden berechnet und mit einer zusätzlichen Fairplay-Gebühr gemäß Fairplay-Regeln, belegt.

g Für Reservierungsverkürzungen, -änderungen oder -annullierungen werden die jeweils gültigen Tarife und Fairplay-Gebühren gemäß Fairplay-Regeln in Rechnung gestellt.

h Eine Reservierung kann verlängert werden, wenn es keine nächste Reservierung für das betreffende Fahrzeug gibt. Der Antrag auf Verlängerung einer Reservierung muss vor dem Ende der Reservierung, per App oder in absoluten Ausnahmefällen per Anruf im FLEX Servicecenter (ggf. gegen Gebühr), gestellt werden. Jede Reservierung für einen Zeitraum von mehr als 72 Stunden muss beim FLEX Servicecenter beantragt und von diesem vor der Reservation bewilligt werden.

## 5. FAHRTBERECHTIGTE

a FLEX Fahrzeuge dürfen in keinem Fall unbefugten Dritten zur Verfügung gestellt werden.

b Der Inhaber der Reservierung und der Fahrer des reservierten FLEX Fahrzeugs müssen dieselbe Person sein.

c Ist der Kunde eine juristische Person, kann er befugte natürliche Personen benennen, die in seinem Namen und auf seine Rechnung fahren. Diese Personen erhalten per E-Mail eine Einladung zur Registrierung. Die Identitätsprüfung erfolgt wie in Artikel 2 beschrieben.

## 6. ÜBERPRÜFUNG DES FAHRZEUGS VOR FAHRTANTRITT

a Vor Fahrtantritt hat sich der Kunde gemäß Straßenverkehrsgesetz zu vergewissern, dass sich das Fahrzeug in betriebssicherem Zustand befindet.

b Der Kunde ist verpflichtet, das Fahrzeug vor Fahrtantritt auf erkennbare Mängel/Schäden/Verschmutzungen (innen und außen) zu überprüfen. Mängel/Schäden sind vor Fahrtantritt über die App dem FLEX Servicecenter zu melden.

c Wird ein Mangel/Schaden/Verschmutzung (innen und außen) vor Fahrtantritt nicht gemeldet, gilt der Mangel/Schaden als vor Fahrtantritt nicht vorhanden.

## 7. FAHRZEUGNUTZUNG

a Als Fahrzeugnutzung gilt die Zeitperiode zwischen dem Beginn der Reservierungsperiode und der Fahrzeugrückgabe am bezeichneten Ort. Weiter gilt als Fahrzeugnutzung jede Handlung im Zusammenhang mit der Verwendung von FLEX Fahrzeugen.

b Der Kunde ist nur zur Fahrzeugnutzung berechtigt, wenn er Abonnent von FLEX ist, über eine gültige Reservierung verfügt und im Besitz eines gültigen Führerscheines für die betreffende Fahrzeug-Kategorie ist. Der Kunde verpflichtet sich, bei jeder Fahrt, seine gültige Fahrerlaubnis, mitzuführen. Missachtungen haben Schadensersatz zur Folge und werden gerichtlich verfolgt.

c Befindet sich das reservierte Fahrzeug nicht am Standort der vereinbarten Übernahme, ist umgehend das FLEX Servicecenter telefonisch zu informieren.

d Steht einem Kunden das reservierte Fahrzeug bei Fahrtantritt nicht zum ordnungsgemäßen Gebrauch zur Verfügung (z.B. wegen verspäteter Fahrzeugrückgabe, Panne, Unfall usw.), wird ihm nach Möglichkeit und je nach Verfügbarkeit ein anderes Fahrzeug am gleichen oder nächstmöglichen Standort zur Verfügung gestellt. Ein Anspruch auf Ersatz des ausgefallenen Fahrzeuges besteht nicht.

e Der Kunde hat das FLEX Fahrzeug sorgsam zu behandeln und gemäß den Anweisungen in den Handbüchern, den Fahrzeugunterlagen und den Herstellerangaben zu benutzen.

f Der Kunde darf das FLEX Fahrzeug nicht für Zwecke verwenden, die rechtswidrig oder unmoralisch sind oder die nicht vom Hersteller beabsichtigt sind.

g Der Kunde ist ab dem Anfang der Reservierungsperiode bis zur Rückgabe für das Fahrzeug verantwortlich. Fahrzeuge müssen an dem bei der Reservierung angegebenen Rückgabeort abgestellt werden (sofern nicht anders vereinbart, ist der Rückgabeort derselbe wie der Abholort). Ohne ausdrückliche Zustimmung des FLEX Servicecenter dürfen Fahrzeuge nicht zurückgelassen oder an einen anderen, als den ursprünglichen reservierten, Rückgabeort abgestellt werden (z.B. bei Pannen, Baustellen usw.). Bei Nichtbeachten wird eine Gebühr gemäß den Fairplay-Regeln erhoben.

**h** Einige Parkplätze sind mit einem Parkplatzpoller ausgestattet. Der Kunde ist verpflichtet, diesen nach Verlassen eines solchen Parkplatzes aufzustellen. Bei Nichtbeachtung ist CFL Mobility berechtigt, Gebühren zu berechnen. Ist der Parkplatz dann belegt und Sie können Ihr Fahrzeug bei der Rückgabe nicht abstellen, hat der Kunde die daraus resultierenden zusätzlichen Kosten zu tragen, wie z. B. Parkgebühren, Abschleppkosten oder Kosten gemäß den Fairplay-Regeln für den Einsatz von einem Mitarbeiter.

**i** Rauchen, sowie Essen und Trinken ist in den FLEX Fahrzeugen verboten.

**j** FLEX Fahrzeuge dürfen weder in einem durch Alkohol, Medikamente oder Drogen beeinträchtigten Zustand gefahren werden. Gleiches gilt für alle sonstigen Zustände, die die Reaktionsfähigkeit beeinträchtigen (z.B. Übermüdung oder Erkrankung). Ganz allgemein, muss der Kunde das Straßenverkehrsgesetz und generell alle Gesetze und Verordnungen einhalten.

**k** Die FLEX Fahrzeuge dürfen ausschließlich für Personentransporte genutzt werden. Hiervon ausgenommen sind die FLEX Transporter.

**l** FLEX Fahrzeuge dürfen ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens CFL Mobility nicht verwendet werden:

- um ein anderes Fahrzeug zu ziehen oder sonst zu bewegen,
- zur gewerblichen Personenbeförderung und sonstigen gewerblichen Mitnahmen von Personen,
- zur Weitervermietung,
- bei Motorsportveranstaltungen oder anderen Wettbewerben und allgemein zur motorsportlichen Übungen,
- im überladenen Zustand, d.h. mit einer Personenzahl oder Nutzlast, welche die in den Fahrzeugpapieren angegebenen Werte übersteigt,
- um leicht entzündliche, giftige oder sonstige gefährliche Stoffe aller Art zu transportieren,
- zum Transport von Gegenstände, die aufgrund ihrer Form, Größe oder Gewicht die Fahrsicherheit beeinträchtigen oder das Fahrzeug innen oder außen beschädigen können,
- für Fahrten im Gelände oder auf nicht öffentlichen Straßen,
- an Demonstrationen oder Kundgebungen, sowie als Werbeträger,
- für Schleuderkurse, Fahrkurse usw.,
- sonstige fremde Zwecke

**m** Dachgepäckträger sind verboten.

**n** Es dürfen grundsätzlich keine Tiere in den Fahrzeugen transportiert werden. Eine Ausnahme besteht für Hunde und Katzen, die jedoch ausschließlich in geeigneten Transportbehältern befördert werden dürfen.

**o** Sämtliche Ausnahmen dieser Nutzungsordnung bedürfen der Bewilligung der CFL Mobility-Geschäftsleitung.

**p** Das Parken des FLEX Fahrzeuges hat entsprechend den Vorgaben des Straßenverkehrsgesetzes – und dort insbesondere nach den Park- und Halteverbotsvorschriften zu erfolgen. Der Kunde muss während der Nutzungszeit des FLEX Fahrzeuges selbst die Parkgebühren für dieses entrichten.

**q** Eigenmächtige Reparaturen oder Umbauten an den FLEX Fahrzeugen sind untersagt.

**r** Sämtliche durch unsachgemäße oder zweckwidrige Nutzung der Fahrzeuge entstandenen Schäden werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

## 8. FAHRZEUGRÜCKGABE

**a** Das Fahrzeug muss spätestens am Ende der Reservierungszeit in sauberem und betriebsbereitem Zustand, mit allen sich vor Übernahme im Fahrzeug befindenden Dokumente und Ausstattungsgegenstände, am definierten Rückgabeort (in der Regel ist dies die Ausgangsstation) sein. Ist eine fristgerechte Rückgabe des Fahrzeuges nicht möglich, ist das FLEX Servicecenter umgehend telefonisch vor Ende der Reservierungszeit zu informieren. Bei verspäteter Fahrzeugrückgabe hat der Kunde zusätzlich zum jeweiligen Tarif eine Gebühr gemäß den Fairplay-Regeln zu entrichten.

**b** Elektrofahrzeuge müssen auf den dafür vorgesehenen Parkplätzen abgestellt und mit dem dafür vorgesehenen Ladekabel an die entsprechende Ladestation angeschlossen werden. Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor dürfen nicht auf einem für Elektrofahrzeuge reservierten Parkplatz abgestellt werden. Bei Nichtbeachtung werden zusätzliche Fairplay-Gebühren gemäß den Fairplay-Regeln in Rechnung gestellt.

**c** Ist kein FLEX Stellplatz bei der Rückgabe frei, so ist der Kunde verpflichtet mit dem FLEX Servicecenter zu vereinbaren wo er das Fahrzeug abstellen soll.

**d** Wenn bei der Rückgabe des Fahrzeugs der Kraftstoffstand im Kraftstofftank weniger als ein Drittel beträgt, ist der Kunde verpflichtet, das Fahrzeug nach den Regeln des Fairplay vollzutanken. Jeder Verstoß gegen diesen Grundsatz führt zur

Zahlung von Gebühren gemäß den Fairplay-Regeln. Zum Volltanken ist die im Fahrzeug vorhandene Tankkarte zu verwenden. Der Kunde hat darauf zu achten, dass der Tank nur mit dem für das Fahrzeug vorgesehenen Kraftstoff befüllt wird. Bei Nichtbeachtung werden alle Kosten, die durch das Betanken des Tanks mit falschem Kraftstoff entstehen, dem Kunden in Rechnung gestellt. Schäden am Fahrzeug, die durch das Betanken des Tanks mit dem falschen Treibstoff entstehen, gehen vollständig zu Lasten des Kunden. Demzufolge trägt der Kunde sämtliche daraus resultierenden Kosten, ohne auf die Zahlung des Selbstbehalts beschränkt zu sein. Kraftstoff, der nicht mit der dafür vorgesehenen Karte bezahlt wird, wird nur in Ausnahmefällen im Ermessen von CFL Mobility erstattet. In diesem Fall muss der Kunde innerhalb von 8 Kalendertagen ein Foto der Quittung (mit Angabe des Namens, der FLEX Kundennummer und des Kennzeichens des Fahrzeuges) sowie seine Bankbescheinigung („Relevé d'identité Bancaire“) per E-Mail an [support@flex.lu](mailto:support@flex.lu) senden. Die Tankkarte darf nur zum Betanken des FLEX Fahrzeuges verwendet werden. Sofern nicht anders angegeben, darf die Betankung nicht mit sogenannten „Premium“-Kraftstoffen durchgeführt werden (z. B.: „Aral Ultimate 98“, « Aral Ultimate Diesel », „Shell V-Power SP98“, « Shell V-Power Diesel »). CFL Mobility behält sich das Recht vor, dem Kunden gegebenenfalls die Preisdifferenz gegenüber herkömmlichen Kraftstoffen in Rechnung zu stellen.

**e** In den FLEX Fahrzeugen befinden sich je nach Fahrzeug ggf. verschiedene Parkkarten die ausschließlich zum Parken des FLEX Fahrzeug auf dem dafür vorgesehenen Parkplatz / in dem dafür vorgesehenen Parkhaus dienen.

**f** Während der gesamten Dauer der Reservierung ist der Kunde für die Tank- und Parkkarten sowie für die im Fahrzeug befindlichen Schlüssler und Schließvorrichtungen verantwortlich. Er muss sicherstellen, dass er diese bei der Rückgabe des Fahrzeuges an den dafür vorgesehenen Ort zurückgibt.

**g** Ein Missbrauch der Tankkarte oder Parkkarte (wie z.B. die Verwendung für ein Drittfahrzeug) kann insbesondere zu einer Anzeige führen.

**h** Bei der Rückgabe des Fahrzeuges sind sämtliche batteriebetriebenen Geräte auszuschalten, das Lenkradschloss einzurasten und Fenster und Türen korrekt zu schließen und zu verriegeln. Das Fahrzeug ist ordnungsgemäß gegen Diebstahl zu sichern

**i** Mängel oder Schäden sind dem FLEX Servicecenter unverzüglich telefonisch zu melden.

**j** CFL Mobility übernimmt die regelmäßige Wartung und Reinigung der Fahrzeuge.

**k** Das FLEX Fahrzeug ist sauber zu hinterlassen.

**l** Eine über gewöhnlichen Gebrauchsspuren hinausgehende Verschmutzung des Fahrzeuges, innen wie außen, ist vom Kunden während der reservierten Zeit auf eigene Kosten zu entfernen. Das Nicht-ordnungsgemäße Entfernen von selbstverursachten Verschmutzungen wird dem Kunden durch CFL Mobility gemäß Fairplay-Regeln in Rechnung gestellt.

**m** Für im Fahrzeug vergessene oder gestohlene Gegenstände wird von CFL Mobility keine Haftung übernommen.

## 9. RECHNUNG

**a** Der Kunde muss bei der Registrierung eine ihm gehörende gültige Kreditkarte hinterlegen. Für die Datenübermittlung wird die Secure Socket Layer (SSL) Verschlüsselung angewandt, so dass Ihre Daten vor dem Zugriff Unbefugter geschützt sind. Die verschlüsselten Kreditkartenangaben werden nur bei einem externen, offiziell zertifizierten, Payment Service Provider gespeichert. CFL Mobility selbst hat nur codierte, referenzierte Kreditkartenangaben.

**b** Für die Angebote von CFL Mobility gelten jeweils die Tarife und Gebühren zum Zeitpunkt des Fahrantrittes erhältlich auf [www.flex.lu](http://www.flex.lu).

**c** Die FLEX Serviceleistungen werden mit der Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Der Link zur Rechnung wird dem Kunden per E-Mail übersandt.

**d** Die Rechnung wird mit dem hinterlegten Zahlungsmittel (als Zahlungsmittel werden folgende Kreditkarten akzeptiert: Master Card oder Visa) in der auf der Rechnung vermerkten Frist beglichen. Der Kunde hat für ausreichende Deckung auf seiner Kreditkarte zu sorgen.

CFL Mobility behält sich das Recht vor, bei jeder Reservierung eine Vorautorisierung auf der Kreditkarte vorzunehmen. Dieser Betrag wird maximal 7 Tage lang reserviert.

Zum Zeitpunkt der Reservierung wird für alle Reservierungen, deren geplanter Beginn innerhalb von 5 Tagen liegt, sofort ein Vorautorisierungsversuch ausgelöst.

Für Reservierungen, deren geplanter Beginn mehr als 5 Tage im Voraus liegt, erfolgt der Vorautorisierungsversuch eine Stunde vor dem geplanten Beginn der Reservierung.

Schlägt der Vorautorisierungsversuch fehl, beispielsweise aufgrund unzureichender Deckung, wird die Reservierung automatisch storniert. Der Kunde wird darüber per E-Mail, Push-Benachrichtigung und In-App-Nachricht informiert.

Bei erfolgreicher Autorisierung kann der Fahrer das Fahrzeug nutzen.

Der Vorautorisierungsbetrag setzt sich aus einem variablen Teil je nach Reservierungsdauer und gewähltem Abonnement sowie einer Pauschale gemäß dem Dokument „Fairplay & Taxes“ zusammen.

Eine detaillierte Tabelle dazu finden Sie in unserem Dokument „Fairplay & Gebühren“.

**e** CFL Mobility ist berechtigt auf überfällige Rechnungen Mahngebühren gemäß Fairplay-Regeln zu erheben. Des Weiteren werden im Falle einer verspäteten Zahlung des Kunden Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe geschuldet.

**f** Im Falle von Zahlungsrückständen können Gebühren und zusätzliche Kosten entstehen. Diese gehen vollumfänglich zu Lasten des Kunden.

**g** Außerdem behält CFL Mobility sich in diesen Fällen das Recht vor dem Kunden jederzeit fristlos die Nutzungsberechtigung für FLEX Serviceleistungen (vorübergehend oder endgültig) zu entziehen, bestehende Reservierungen zu annullieren sowie ggf. die Kündigung des Abonnentenvertrages fristlos vorzunehmen.

**h** Der Entzug der Nutzungsberechtigung, die Annullierungen bestehender Reservierungen, die Kündigung des Abonnentenvertrages und/oder der Ausschluss säumiger Zahler durch CFL Mobility berechtigen weder zur Reduktion bereits entstandener Forderungen, noch zu einer Rückerstattung.

**i** Der Kunde verpflichtet sich, die FLEX Serviceleistungen von CFL Mobility nur soweit in Anspruch zu nehmen, als er zur fristgerechten Bezahlung der Rechnungen in der Lage ist.

**j** Reklamationen bezüglich der Richtigkeit der Rechnungsstellung haben innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Erhalt der Rechnung schriftlich zu erfolgen, ansonsten gilt die Rechnung als akzeptiert

**k** CFL Mobility kann ihre Ansprüche jederzeit an Dritte abtreten. Eine Information an den Kunden erfolgt nicht in jedem Fall.

**l** Gutscheine/Guthaben:

- Können nur für noch nicht erstellte Rechnungen berücksichtigt werden. Daher können keine Gutscheine/Guthaben für abgeschlossene und bereits abgerechnete Reservierungen abgezogen werden.

- Dürfen nicht kumuliert verwendet werden (nur ein Gutschein/Guthaben pro Reservierung).

- Können in keiner Weise erstattet werden.

**m** Zur Berechnung der gefahrenen Kilometer wird die Strecke zwischen Abfahrt- und Rückgabeort berücksichtigt. Eine Differenz im Kilometerstand zwischen dem vom Bordcomputer ermittelten Wert und dem Kilometer-Zähler des Fahrzeuges von bis zu 5% wird als systembedingt anerkannt. Der vom Bordcomputer ermittelte Wert geht in einem solchen Fall vor.

## 10. PANNEN UND UNFÄLLE MIT DEM FLEX FAHRZEUG – DIEBSTAHL

**a** Bei Defekten, Pannen, Unfällen oder andere Unregelmäßigkeiten ist eine Weiterfahrt untersagt, der Vorfall umgehend dem FLEX Servicecenter telefonisch zu melden und das weitere Vorgehen abzusprechen.

**b** Allgemein gilt:

- Das FLEX Servicecenter ist unverzüglich zu benachrichtigen.
- Bei jedem Unfall muss ein Europäisches Unfallprotokoll ausgefüllt werden (ein Formular befindet sich im Fahrzeug). Ein Foto des Protokolls und, falls möglich, Fotos des Unfalls sind unverzüglich an das FLEX Servicecenter zu senden. Der Kunde muss spätestens innerhalb von 24 Stunden nach dem Unfall das Original des Protokolls an CFL Mobility mit dem dafür vorgesehenen vorfrankierten Umschlag im Handschuhfach des Fahrzeuges senden. Bei Nichteinhaltung der Frist behält sich CFL Mobility das Recht vor, gemäß den Fairplay-Regeln Strafgebühren zu erheben, den Kunden von der Selbstbeteiligungsreduzierung auszuschließen oder ihm alle anderen Kosten in Rechnung zu stellen, die aus der Nichtübergabe des Protokolls entstehen.
- Es ist dem Fahrer nicht erlaubt, ein Schuld- oder Haftungsanerkennnis einzuräumen oder eine andere, ähnliche Erklärung zu unterzeichnen. Ein solches Anerkennnis oder eine solche Erklärung werden von CFL Mobility nicht anerkannt.
- Reparaturarbeiten können nur von CFL Mobility in Auftrag gegeben werden. Grundsätzlich ist es dem Kunden nicht gestattet, ohne Zustimmung von CFL Mobility Schäden am FLEX Fahrzeug selbst zu reparieren oder reparieren zu lassen.
- Nur CFL Mobility kann einen Pannendienst in Luxemburg und im Ausland beauftragen. Bei Nichteinhaltung dieser Bestimmung übernimmt CFL Mobility nicht die Kosten für die Pannenhilfe bzw. stellt dem Kunden diese in Rechnung.
- Der Kunde hat darauf zu achten, dass alle notwendigen und angemessenen Maßnahmen zur Schadensbegrenzung und Beweissicherung getroffen werden.
- Gegebenenfalls hat der Kunde die Polizei hinzuzuziehen.

**c** Bei aufleuchtender Ölstandkontrolllampe, ABS-Kontrolllampe oder anderen rot aufleuchtenden Warnlampen ist das Fahrzeug umgehend anzuhalten und das FLEX Servicecenter für weitere Anweisungen telefonisch zu kontaktieren. Eine Weiterfahrt ohne Freigabe des FLEX Servicecenter ist untersagt.

**d** Aufgrund von fahrlässiger Handhabung verursachte Betriebsschäden (z.B. selbst verursachte Reifenschäden, Falschbetankung, mechanisch verursachte Schäden durch falsche Handhabung) und die damit verbundenen Folgekosten sind nicht durch die Versicherung gedeckt und werden vollumfänglich dem Kunden verrechnet.

**e** Steht das Fahrzeug wegen Panne, Unfall, Stau oder höherer Gewalt dem betroffenen oder nachfolgenden Kunden nicht zur Verfügung, ist CFL Mobility berechtigt, Rückgriff zu nehmen auf den Kunden, der in schuldhafter Weise die Nichtverfügbarkeit des Fahrzeugs verursacht hat.

**f** Bei einem Diebstahl hat der Kunde sofort die Polizei hinzuzuziehen und diesen sofort CFL Mobility über das FLEX Servicecenter zu melden.

## 11. SCHÄDEN AM FLEX FAHRZEUG

**a** Der Kunde hat CFL Mobility für Schäden am Fahrzeug, welche er in Verletzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder durch unsachgemäßen Gebrauch verursacht, vollumfänglich Ersatz zu leisten.

**b** Im Schadensfall/Unfall/Panne ist umgehend das FLEX Servicecenter telefonisch zu benachrichtigen. Schadensmeldungen über einen anderen Kommunikationskanal (E-Mail, Brief etc.) werden nicht akzeptiert. Vor Fahrtantritt bestehende Schäden sind dem FLEX Servicecenter umgehend und vor Fahrtantritt per App zu melden.

**c** Liegt keine Schadensmeldung vor, so ist CFL Mobility berechtigt, dem Kunden, der das Fahrzeug vor der Schadensfeststellung zuletzt genutzt hat, als Schadensversacher zu betrachten und entsprechend zur Verantwortung zu ziehen. Zu diesem Zweck kann CFL Mobility auf die elektronische Fahrtenaufzeichnung zurückgreifen. Dem Kunden steht der Gegenbeweis offen.

**d** Schäden werden nach alleinigem Ermessen von CFL Mobility behoben.

## 12. HAFTUNG UND VERSICHERUNG

**a** Haftung von CFL Mobility

CFL Mobility haftet für Fehler im Rahmen ihrer aus diesem Vertrag sich ergebenden Verpflichtungen vorbehaltlich der hiernach vorgesehenen Einschränkungen.

CFL Mobility haftet nicht infolge höherer Gewalt. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der CFL Mobility unabhängigen Umstände wie z.B. Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch CFL Mobility unverschuldet sind.

CFL Mobility haftet nicht für ein Versäumnis, wenn dieses entweder dem Kunden oder einem Dritten zuzurechnen ist.

Die Haftung von CFL Mobility ist auf 2.500 EUR für materielle Schäden begrenzt. Für jegliche immaterielle und/oder indirekte Schäden ist die Haftung von CFL Mobility ausgeschlossen.

CFL Mobility kann nicht haftbar gemacht werden für Verluste, Schäden oder Verspätungen die aufgrund eines Verlustes, oder des Diebstahls der FLEX Zugangsdaten oder -medien des Kunden erfolgen und/oder durch die betrügerische Nutzung dieser durch einen Dritten entstehen.

CFL Mobility und der Fahrzeugeigentümer können nicht dafür haftbar gemacht werden, wenn es unmöglich ist den Kunden aufgrund mangelnder Aktualisierung der nötigen Kundenangaben seinerseits, zu erreichen.

**b** Selbstbeteiligung des Kunden

Der Kunde haftet für jegliche Nichtbeachtung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sei es durch sein eigenes Verhalten, eine Handlung oder Unterlassung seinerseits oder eines anderen Insassen des Fahrzeuges. Der Kunde trägt sämtliche Folgen seiner Verfehlung, welche es auch sein sollte, und wird CFL Mobility oder jeglichen Dritten für alle direkte Schäden entschädigen, seien es Personenschäden, materielle oder immaterielle Schäden.

Vom Beginn der Reservierungszeit bis zu dem Zeitpunkt wo das Fahrzeug an seinem vorgesehenen Ort zurückgebracht, verriegelt und in einem Zustand der die Vermietung des Fahrzeuges an weitere Kunden gestattet, worden ist, ist der Kunde für das Fahrzeug und dessen Zubehör verantwortlich.

Der Kunde übernimmt in vollem Umfang die Obhut für das Fahrzeug ab der Fahrzeugübernahme bis zu seiner endgültigen Rückgabe, und dies auch im Falle einer Verspätung.

Je nach gewähltem Abonnement und Option kann der Kunde seine Haftung, im Falle eines Unfalls, für Schäden am Fahrzeug auf einen der in den Abonnements angebotenen Beträge begrenzen.

Je nach gewähltem Abonnement deckt diese Selbstbeteiligung jedoch nur die Kosten für die Reparatur des Fahrzeugs ab.

Eine detaillierte Tabelle dazu finden Sie in unserem Dokument „Fairplay & Gebühren“.

Ausgenommen sind insbesondere (ohne Anspruch auf Vollständigkeit): Aktengebühren, Fahrzeugbeschriftung, Stilllegungskosten, Kosten für den Transport des Fahrzeugs zur Werkstatt und zum Standort nach der Reparatur, Ausbau des Armaturenbretts (falls erforderlich) usw.

Darüber hinaus profitiert der Kunde nicht von der oben genannten Selbstbeteiligung für Schäden, die verursacht wurden durch:

- Befüllen des Tanks mit einem für das Fahrzeug ungeeigneten Kraftstoff,
- Vorsätzliches Handeln des Kunden,
- grobe Fahrlässigkeit, insbesondere durch:
  - Fahren mit einem Alkoholgehalt im Blut, der den niedrigsten der folgenden Werte übersteigt: (i) den von der Gesetzgebung des Landes, in dem der Verstoß erfolgt ist, zulässigen Höchstalkoholgehalt, (ii) den von der luxemburgischen Gesetzgebung zulässigen Höchstalkoholgehalt,
  - Fahren in einem dem Rauschzustand gleichgestellten Zustand infolge des Gebrauchs von Drogen oder anderen gesetzlich oder ordnungsmäßig verbotenen Stoffen,
  - Fahren ohne gültigen Führerschein,
  - Fahren unter Missachtung der gesetzlichen und verordnungsrechtlichen Vorschriften über die Straßenverkehrssicherheit,
  - Diebstahl oder versuchter Diebstahl durch Angestellte, Verwandte oder Berechtigte des Kunden,
  - Diebstahl oder versuchter Diebstahl, der sich ereignet, während das Fahrzeug an einem für die Öffentlichkeit zugänglichen Ort abgestellt ist und die Schlüssel sich im oder auf dem Fahrzeug befinden oder das Dach und/oder die Türen offen sind oder das Diebstahlsicherungssystem nicht in Betrieb oder nicht aktiviert ist,
  - Brand, Feuer, Explosion, Blitzschlag, Kurzschluss, verursacht durch brennbare, explosive oder ätzende Stoffe oder Gegenstände, die im Fahrzeug transportiert werden,
  - Gegenstände, Waren oder Tiere, die im Fahrzeug transportiert werden,
  - ganz allgemein die Nichteinhaltung dieser AGB.

CFL Mobility behält sich das Recht vor, für junge Fahrer und/oder Fahranfänger besondere Bedingungen vorzusehen und insbesondere die Wahl des Abonnements auf ein Abonnement mit Selbstbeteiligungsreduzierung zu begrenzen.

#### c Versicherungen

FLEX Fahrzeuge sind gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zur Kfz-Haftpflichtversicherung versichert, für Schäden, die Dritten oder allen Insassen des Fahrzeugs zugefügt werden.

Bitte beachten Sie, dass persönliche Gegenstände und Gepäck, die sich an Bord des Fahrzeugs befinden oder dieses ausstatten, nicht durch die abgeschlossenen Versicherungen abgedeckt sind.

Der Kunde verpflichtet sich im Falle eines Schadens mitzuwirken und alle Beweismittel und/oder erforderlichen Unterlagen für eine ordnungsgemäße Schadenbearbeitung bereitzustellen.

#### 13. VERKEHRSREGELVERLETZUNGEN

Der Kunde haftet für Verkehrsdelikte und Ordnungswidrigkeiten, die von ihm oder einem Dritten während der Nutzung eines FLEX Fahrzeuges verursacht wurden. An CFL Mobility gerichtete Verkehrsdelikte und Ordnungswidrigkeiten werden zusammen mit den Kontaktdaten des Kunden, auf dessen Name die Reservierung des FLEX Fahrzeuges lautet, mit dem das Verkehrsdelikt oder die Ordnungswidrigkeit begangen wurde, an die Polizei weitergeleitet. CFL Mobility berechnet diesem Kunden eine Bearbeitungsgebühr gemäß den Fairplay-Regeln. Die Überwachung des Verfahrens und alle daraus resultierenden Kosten (Vertretungs- und Verfahrenskosten, Bußgelder, usw.) gehen zulasten des Kunden.

#### 14. AUSLANDSFAHRTEN MIT DEM FLEX FAHRZEUG

Alle Fahrten außerhalb der folgenden Länder müssen CFL Mobility gemeldet und vorab von ihr genehmigt werden: Großherzogtum Luxemburg, Deutschland, Frankreich, Belgien, Schweiz, Österreich und Niederlande, mit Ausnahme ihrer Gebiete

außerhalb des europäischen Kontinents.

Für die Einhaltung im Ausland geltender fahrzeugbezogener gesetzlicher Bestimmungen, Verkehrsregeln sowie Anforderungen an die Fahrerlaubnis, trägt ausschließlich der Kunde die Verantwortung und stellt CFL Mobility von jeglichen Ansprüchen frei.

#### 15. ADRESS- UND NAMENSÄNDERUNGEN

Sämtliche Änderungen gegenüber den beim Abschluss des Vertrages gemachten Angaben (namentlich Namens- und Adressänderungen) sind CFL Mobility umgehend und maximal innerhalb von zehn Tagen schriftlich zu melden (E-Mail: support@flex.lu) bzw. direkt im Kundenportal vorzunehmen.

Bis zum Erhalt des neuen Namens bzw. der neuen Adresse gelten Mitteilungen von CFL Mobility an die letztbekanntgegebenen Namen bzw. an die letztbekanntgegebene Adresse als gültig zugestellt. Der Begriff „Adresse“ erfasst sowohl Post-, E-Mail-Adresse als auch Telefonnummer.

Der Kunde verpflichtet sich ebenfalls, bei Änderungen oder Verlust der Kreditkarte die notwendigen Änderungen umgehend im Kundenkonto durchzuführen.

#### 16. VERTRAGSLAUFZEIT – KÜNDIGUNG

Der Vertrag mit dem Kunden (Abonnement) wird für einen Zeitraum von einem Jahr abgeschlossen und an jedem Jahrestag des Vertrages stillschweigend um einen Zeitraum von einem Jahr verlängert, wenn er nicht von einer der Parteien schriftlich unter Einhaltung einer Frist von einem Monat vor dem Jahrestag des Vertrages per E-Mail an support@flex.lu gekündigt wird. Ebenso werden die Vertragsoptionen (z. B.: Reduzierung des Selbstbehalts usw.) vom Kunden für einen Zeitraum von einem Jahr abgeschlossen und an jedem Jahrestag ihres Abschlusses stillschweigend um einen Zeitraum von einem Jahr verlängert, wenn sie nicht von einer der Parteien schriftlich mit einer Frist von einem Monat vor dem Jahrestag des Abonnements per E-Mail an support@flex.lu gekündigt werden. Unabhängig davon ist ein Abonnementwechsel zu den aktuellen Tarifbedingungen des jeweiligen Abonnements möglich. Die Parteien behalten sich das Recht auf außerordentliche Kündigung des Vertrages vor. Anstelle einer außerordentlichen Kündigung ist CFL Mobility auch berechtigt, das Reservierungsrecht des Kunden aus wichtigen Gründen für einen bestimmten Zeitraum auszusetzen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn Forderungen von CFL Mobility aus früheren Mietverträgen nicht bezahlt wurden, Ansprüche nicht geklärt sind oder der Kunde wiederholt seinen Verpflichtungen aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht nachkommt. CFL Mobility teilt dem Kunden schriftlich die Dauer und den Grund der Aussetzung mit.

#### 17. SONSTIGE REGELUNGEN

- a CFL Mobility stellt kein Fahrzeug-Zubehör zur Verfügung (z.B. Kindersitze usw.)
- b Alle wichtigen Informationen (Rechnungen, Reservierungsbestätigungen etc.) werden dem Kunden per E-Mail zugestellt oder in der Flex App hinterlegt, so dass der Kunde über ein entsprechendes Endgerät verfügen muss.
- c Inländische und ausländische Gebühren wie z.B. Umweltplakette, Mautgebühren, Straßenverkehrsgebühren und ausländische Autobahnvignetten, sind in der Dienstleistung nicht inbegriffen und können gegenüber CFL Mobility nicht geltend gemacht werden.
- d Belastungen und Gutschriften aus dem Ausland werden zum Wechselkurs am Tage der Gutschrift bzw. Belastung umgerechnet.
- e CFL Mobility behält sich vor, pro Kundenkategorie oder Produkt Nutzungsgrenzen (Limits) einzuführen. Diese können bei Bedarf heruntergesetzt werden (wiederholte Zahlungsrückstände, Schadenfälle etc.).

#### 18. SCHLUSSBESTIMMUNG

- a Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt unter strikter Einhaltung der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr sowie aller anderen geltenden Rechts- und Verwaltungsvorschriften. Für alle Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Kundendaten durch CFL Mobility verweisen auf das Merkblatt zum Schutz personenbezogener Daten von CFL Mobility, das auf unserer Website www.flex.lu verfügbar ist und dass der Kunde vor der Registrierung für den Car-sharing-Service zur Kenntnis zu nehmen hat.
- b Im Interesse der ehrlichen und verantwortungsbewussten Kunden behält sich CFL Mobility insbesondere vor, Kundenbeziehungen mit Privatpersonen oder juristischen Personen, die die AGB oder die Fairplay-Regeln nicht einhalten, ohne Angabe von Gründen aufzulösen. Dies gilt ebenfalls nach einem schweren Vergehen oder nach einem Schadensfall.
- c CFL Mobility behält sich das Recht vor, im Wiederholungsfall die Gebühren im Zusammenhang mit den Fairplay-Regeln zu erhöhen.
- d Es gilt luxemburgisches Recht. Mündliche Nebenabsprachen bestehen nicht. Die Rechtsunwirksamkeit einzelner Teile oder Bestimmungen dieser AGB berühren deren Gültigkeit im Übrigen nicht. Bei Streitigkeiten streben die Parteien, diese auf gutlichem Wege zu lösen, bevor ein

Gericht mit dem Streit befasst wird.

Sollten die Parteien keinen gütlichen Einigungsweg finden, wird für alle Rechtsstreitigkeiten, die sich aus den Vertragsbeziehungen zwischen dem Kunden und CFL Mobility ergeben sollten, der Gerichtsstand des Sitzes von CFL Mobility vereinbart.

Diese AGB sind in deutscher, französischer und englischer Sprache erhältlich. Im Falle einer Abweichung zwischen den unterschiedlichen sprachlichen Versionen ist die deutsche Version maßgebend.