

# **Conditions générales de la société CFL Mobility**

## **Offre de carsharing avec des véhicules FLEX (CG)**

En vigueur à partir du 1er juin 2026

## 1. CHAMP D'APPLICATION

Nous vous remercions pour l'intérêt et la confiance que vous portez à la société CFL Mobility, établie et ayant son siège social à L-1160 Luxembourg, 16, BD d'Avranches, et qui est inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés (Luxembourg) sous le numéro B213407 (dénommée ci-après « CFL Mobility »).

Ces conditions générales (dénommées ci-après les « CG ») s'appliquent, à l'exclusion de toute autre condition générale, à toutes les relations contractuelles entre le client et CFL Mobility pour l'utilisation d'offres de carsharing avec des véhicules FLEX (dénommées ci-après les « services ou prestations de service FLEX »).

Les règles « Fairplay & Taxes » font parties intégrantes des présentes CG.

CFL Mobility est autorisée à modifier unilatéralement et à tout moment les présentes CG, tous les documents précités ainsi que les tarifs et frais et toute autre disposition généralement valable de CFL Mobility.

Ces modifications sont approuvées si le client ne les conteste pas par écrit. CFL Mobility attirera particulièrement l'attention sur cette conséquence lors de leur communication. Le client doit transmettre sa contestation par écrit à CFL Mobility en-dehors d'un délai d'un mois à compter de la communication des modifications. En cas de contestation, CFL Mobility est exceptionnellement habilitée à résilier le contrat conclu avec le client.

La version respectivement en vigueur et contraignante des CG, des documents précités, des tarifs et des frais, ainsi que de toute autre disposition généralement valable de CFL Mobility, est également publiée sur [www.flex.lu](http://www.flex.lu).

L'attention du client est particulièrement attirée sur l'importance de respecter les règles « Fairplay ».

## 2. CONCLUSION DU CONTRAT

L'inscription de particuliers s'effectue exclusivement en ligne sur [www.flex.lu](http://www.flex.lu) ou via l'application FLEX. Le client y procède à l'inscription en parcourant un processus par étapes et y reçoit l'ensemble des autres informations (nécessaires).

Après que CFL Mobility a vérifié l'identité du client personne privée, qui a présenté sa carte d'identité valable au Luxembourg, son permis de conduire ainsi que, le cas échéant, d'autres documents et critères, CFL Mobility envoie une confirmation d'inscription au client, par e-mail.

Le contrat entre le client, personne privée, et CFL Mobility ne prend effet qu'après cette confirmation d'inscription.

CFL Mobility a le droit de refuser de conclure un contrat avec une personne privée sans indication de motif.

Un contrat écrit doit être conclu en deux exemplaires quand le client est une personne morale.

## 3. ACCÈS CLIENT

a Suite à la réussite des vérifications nécessaires que l'article 2 des CG susmentionnées prévoit, les nouveaux clients reçoivent un accès FLEX, qui leur permet à la fois de réserver et d'accéder à la réservation mais également de prendre le départ.

b La fonction d'accès aux prestations de service FLEX via l'application FLEX ou d'autres biais est fondamentalement personnelle et non cessible, ne peut être transmise à des tiers et doit être soigneusement conservée. Les clients sont responsables de toute utilisation abusive des données et moyens d'accès ainsi que des préjudices qui en découlent. Les clients veillent à vérifier régulièrement l'activité de leur compte. Si une activité anormale est détectée, les clients doivent en informer immédiatement CFL Mobility.

c Un compte client FLEX permet d'utiliser un seul véhicule à la fois.

d CFL Mobility se réserve le droit de bloquer l'accès FLEX (retrait de droit d'utilisation) en présence d'une utilisation abusive des prestations de service. À compter de la date de blocage, l'accès FLEX perd sa validité pour l'achat de prestations de service FLEX. Dans ce cas de figure, CFL Mobility annule les réservations existantes. Les créances de CFL Mobility ne s'en trouvent pas affectées. Le remboursement de paiements déjà effectués est exclu.

## 4. RÉSERVATION D'UN VÉHICULE

a Le client doit réserver le véhicule avant de l'utiliser, via le système de réservation FLEX (à travers l'application FLEX, le site web FLEX ou, à titre exceptionnel, en s'adressant au FLEX Servicecenter (le cas échéant contre paiement)), en mentionnant ses données d'accès client. Les réservations sans mention de données d'accès client sont impossibles.

b CFL Mobility ne peut garantir qu'un véhicule pourra être réservé et sera disponible pour la période souhaitée par le client.

c Le client ne peut prétendre à recevoir un véhicule déterminé.

d CFL Mobility refuse et/ou peut annuler une réservation dans la mesure où la carte de crédit ou le moyen de paiement ne peut être débité(e). Un moyen de paiement dont la validité a expiré ou impossible à débiter est susceptible de générer des frais (voir aussi article 9.d).

e CFL Mobility autorise des réservations 30 jours avant le départ, la date de réservation ne pouvant être ultérieure à la date d'expiration de l'abonnement.

CFL Mobility est habilitée à annuler des réservations pour des raisons opérationnelles impérieuses, à l'appréciation de CFL Mobility. Après la réservation, le client reçoit, dans l'application, une confirmation de réservation qu'il doit examiner avec attention.

f Lors de la réservation, il convient de prévoir suffisamment de temps pour garantir un retour ponctuel du véhicule. Tout dépassement de temps sera facturé et donnera lieu à des frais Fairplay supplémentaires conformément aux règles Fairplay.

g Les tarifs et frais Fairplay en vigueur, conformément aux règles Fairplay, sont facturés pour toute réduction, modification ou annulation d'une réservation.

h Une réservation peut être prolongée en l'absence de réservation suivante pour le véhicule concerné. La demande de prolongation d'une réservation doit s'effectuer avant la fin de la réservation, via l'application ou, à titre tout à fait exceptionnel, en téléphonant au FLEX Servicecenter (le cas échéant contre paiement). Toute réservation pour une période de plus de 72 heures est à solliciter auprès du FLEX Servicecenter, qui doit l'approuver avant la réservation.

## 5. CONDUCTEURS AUTORISÉS

a Les véhicules FLEX ne peuvent en aucun cas être mis à la disposition de tiers non autorisés.

b Le titulaire de la réservation et le conducteur du véhicule FLEX réservé doivent être la même personne.

c Si le client est une personne morale, il peut désigner des personnes physiques autorisées à conduire en son nom et pour son compte. Ces personnes recevront par voie électronique une invitation à s'inscrire. La vérification de l'identité s'effectue comme indiqué à l'article 2.

## 6. CONTRÔLE DU VÉHICULE AVANT LE DÉPART

a Avant de se mettre en route, le client doit s'assurer, conformément au Code de la route, que le véhicule se trouve en parfait état de fonctionnement.

b Le client est tenu de contrôler le véhicule avant le départ quant à la présence de défauts/dégâts perceptibles/salissures (intérieures et extérieures). Les défauts/dégâts sont à signaler au FLEX Servicecenter avant de démarrer, via l'application.

c A défaut de notification d'un défaut/dommage/salissures (intérieures et extérieures) avant de se mettre en route, le défaut/dommage sera réputé non existant avant le départ.

## 7. UTILISATION DU VÉHICULE

a On entend par utilisation du véhicule la période entre le début de la réservation et le retour du véhicule à l'endroit désigné, mais aussi tout acte lié à l'utilisation de véhicules FLEX.

b Le client n'est autorisé à utiliser le véhicule que lorsqu'il est abonné chez FLEX, qu'il dispose d'une réservation valable et qu'il possède un permis de conduire en règle pour la catégorie de véhicule concernée. Le client s'engage à emporter son permis de conduire lors de chaque voyage. Tout manquement donnera lieu à des dommages-intérêts et à des poursuites judiciaires.

c Si le véhicule réservé ne se trouve pas à l'emplacement convenu pour son enlèvement, le FLEX Servicecenter doit en être informé immédiatement par téléphone.

d Si, au moment du départ, le client ne peut pas prendre possession du véhicule réservé pour l'utiliser comme prévu (par ex. parce qu'il a été restitué en retard, panne, accident, etc.), un autre véhicule lui sera fourni en fonction des possibilités de CFL Mobility, à l'emplacement initialement prévu ou à un autre emplacement le plus proche. Il n'existe aucun droit au remplacement du véhicule non disponible.

e Le client doit utiliser le véhicule FLEX avec soin et conformément aux instructions des manuels, des documents du véhicule et des indications du fabricant.

f Le client ne doit pas utiliser le véhicule FLEX à des fins illicites ou immorales ou non prévues par le constructeur.

g Le client est responsable du véhicule à partir du début de la période de réservation jusqu'à sa restitution. Les véhicules doivent être déposés à l'emplacement de restitution indiqué dans la réservation (sauf stipulation contraire, le lieu de restitution est le même que le lieu de prise en charge). Sauf autorisation expresse du FLEX Servicecenter, les véhicules ne peuvent être déposés à un autre endroit que l'emplacement initialement indiqué lors de la réservation (ex. : en cas de panne, de chantier, etc.). En cas de non-respect de ce qui précède, CFL Mobility prélèvera des frais au client conformément aux règles Fairplay.

h Certaines places de stationnement sont équipées d'un dispositif de verrouillage. Le client est tenu de le fermer après avoir quitté un tel emplacement à l'aide de la clé trouvant au bord du véhicule. En cas de non-respect, CFL Mobility a le droit de facturer des frais. Si le parking est complet et que vous ne pouvez pas garer votre voiture lors de sa restitution, le client doit prendre en charge les frais supplémen-

taires qui en résultent, tels que les frais de stationnement, les frais de remorquage ou les frais conformément aux règles de fair-play pour l'intervention d'un de nos employés.

**i** Il est interdit de fumer, de manger et de boire dans les véhicules FLEX.

**j** Les véhicules FLEX ne peuvent être conduits sous l'influence d'alcool, de médicaments ou de drogues. Ceci est également valable pour tout autre état qui influencerait les capacités de réaction du conducteur (comme par exemple un état d'épuisement ou une maladie). De manière générale, le client doit respecter le Code de la route, ainsi que toutes les lois et règlements en vigueur

**k** Les véhicules FLEX ne peuvent être utilisés que pour transporter des personnes. Cette disposition ne concerne pas les camionnettes FLEX.

**l** Sauf autorisation écrite préalable de CFL Mobility, les véhicules FLEX ne peuvent pas être utilisés :

- pour tirer ou faire bouger d'une autre manière un autre véhicule,,
- pour le transport professionnel et/ou rémunéré de personnes,
- pour être sous-loués,
- pour des événements de sport automobile ou d'autres compétitions et, de manière générale, pour des entraînements de sport automobile,
- en surcharge, c'est-à-dire avec un nombre de passagers ou une charge utile supérieure aux valeurs indiquées dans les papiers du véhicule,
- pour transporter des substances hautement inflammables, toxiques ou autrement dangereuses de toute nature,
- pour transporter des objets qui, en raison de leur forme, taille ou poids, sont susceptibles de compromettre la sécurité de la conduite ou d'endommager l'intérieur ou l'extérieur du véhicule,
- pour rouler hors route ou sur des voies non publiques,
- lors de rassemblements ou de manifestations, ainsi que comme support publicitaire,
- pour suivre des cours d'anti dérapage, de conduite, etc.,
- à toutes autres fins étrangères.

**m** Les galeries de toit sont interdites.

**n** En principe, aucun animal ne peut être transporté dans les véhicules, exception faite des chiens et des chats, qui ne peuvent toutefois être emportés que dans des caisses de transport appropriées.

**o** Toute exception à ces règles d'utilisation doit être autorisée par la direction générale de CFL Mobility.

**p** Le véhicule FLEX doit être garé conformément aux prescriptions du Code de la route, et notamment des prescriptions en matière de stationnement et d'arrêt et de stationnement interdits. Pendant toute la durée d'utilisation du véhicule FLEX, le client doit lui-même s'acquitter des frais de stationnement.

**q** Il est interdit au client de procéder de son propre chef à des réparations ou des transformations sur les véhicules FLEX.

**r** Tout dégât provoqué au véhicule en raison d'une utilisation inappropriée ou inadéquate sera facturé au client.

## 8. RESTITUTION DU VÉHICULE

**a** Le véhicule doit se trouver à l'emplacement de retour prévu (en principe il s'agit de la station de départ) au plus tard à la fin de la période de réservation, dans un état opérationnel et propre, avec tous les documents et équipements présents dans le véhicule avant sa prise en charge. En cas d'impossibilité de restituer le véhicule dans les temps, le FLEX Servicecenter doit en être informé immédiatement, par téléphone et avant la fin de la période de réservation. En cas de restitution tardive du véhicule, le client devra payer des frais supplémentaires au tarif du moment, conformément aux règles Fairplay.

**b** Les véhicules électriques doivent être stationnés sur les places de stationnement indiquées et branchés à la borne de recharge correspondante au moyen du câble de recharge prévu à cet effet. Les véhicules thermiques ne doivent pas être stationnés sur une place de stationnement réservée aux véhicules électriques. En cas de non-respect, des frais Fairplay supplémentaires conformément aux règles Fairplay seront facturés

**c** Si, à la restitution, aucun emplacement de stationnement FLEX n'est libre, le client est tenu de convenir avec le FLEX Servicecenter d'un autre endroit où déposer le véhicule.

**d** Si, à la restitution du véhicule, le niveau de remplissage du réservoir de carburant est inférieur à un tiers, le client est tenu de faire le plein du réservoir conformément aux règles Fairplay. Toute violation de ce principe entraînera le paiement de frais conformément aux règles Fairplay. Pour faire le plein du réservoir, il convient d'utili-

ser la carte de carburant présente dans le véhicule. Le client doit veiller à ne remplir le réservoir qu'avec le carburant prévu pour le véhicule. En cas de non-respect de ce qui précède, l'ensemble des frais résultant du remplissage du réservoir avec le mauvais carburant lui seront facturés. Les dommages au véhicule résultant du remplissage du réservoir avec le mauvais carburant seront à la charge totale du client. En conséquence, le client supporte l'ensemble des coûts qui en découlent, sans que ceux-ci soient limités au montant de la franchise Le carburant payé autrement qu'avec la carte prévue à cet effet, n'est remboursé que dans des cas exceptionnels dont CFL Mobility se réserve l'appréciation. Dans ce cas, le client devra envoyer, dans un délai de 8 jour calendriers, par e-mail à [support@flex.lu](mailto:support@flex.lu) une photo de la quittance (mentionnant le nom, le numéro de client FLEX et le numéro d'immatriculation du véhicule) et un Relevé d'identité Bancaire. La carte de carburant ne peut être utilisée que pour faire le plein du réservoir du véhicule FLEX. Sauf indication contraire, le plein du réservoir ne doit pas être fait avec des carburants dits « premium » (par ex. : « Aral Ultimate 98 », « Aral Ultimate Diesel », « Shell V-Power SP98 », « Shell V-Power Diesel »). CFL Mobility se réserve le droit, le cas échéant, de facturer au client la différence de prix par rapport aux carburants ordinaires.

**e** Le client trouvera dans les véhicules FLEX diverses cartes de stationnement variables selon le véhicule, lesquelles servent exclusivement à stationner le véhicule FLEX sur l'emplacement/dans le parking prévu à cet effet.

**f** Pendant toute la durée de la réservation, le client est responsable des cartes de carburant et de parking ainsi que des clés dispositifs de verrouillage présentes dans le véhicule. Il doit s'assurer de les avoir remises à l'endroit prévu lors de la restitution du véhicule.

**g** Toute utilisation abusive de la carte de carburant ou de parking (par exemple pour un véhicule tiers) peut entraîner notamment le dépôt d'une plainte

**h** À la restitution du véhicule, tous les appareils fonctionnant sur batterie doivent être éteints, le volant doit être bloqué et les vitres et les portières doivent être correctement fermées et verrouillées. Le véhicule doit être sécurisé comme il se doit contre le vol.

**i** Les défauts ou dégâts doivent être signalés immédiatement par téléphone au FLEX Servicecenter.

**j** CFL Mobility prend en charge l'entretien et le nettoyage régulier des véhicules.

**k** Le véhicule FLEX doit être propre à sa restitution.

**l** Toute salissure du véhicule, aussi bien à l'extérieur qu'à l'intérieur, autre que des traces d'utilisation ordinaires, doit être nettoyée par le client à ses frais pendant la période de réservation. Si le client ne nettoie pas comme il se doit ce qu'il a lui-même sali, CFL Mobility lui facturera les frais y afférents conformément aux règles Fairplay.

**m** CFL Mobility décline toute responsabilité pour les objets oubliés ou volés dans le véhicule.

## 9. FACTURE

**a** Lors de l'inscription, le client doit fournir les données d'une carte de crédit valable lui appartenant.

La transmission des données est assurée par un cryptage SSL et correspond donc au standard de sécurité courant. Les données concernant les cartes de crédit ne seront enregistrées qu'auprès d'un fournisseur externe et officiellement certifié de solution de paiement sécurisé (PSP). CFL Mobility ne dispose que d'un code de référence (alias) pour accéder à vos données de carte de crédit. CFL Mobility elle-même ne possède que des renseignements référencés et codés.

**b** Les offres de CFL Mobility sont toujours soumises aux tarifs et frais en vigueur au moment de la mise en route, disponibles sur [www.flex.lu](http://www.flex.lu).

**c** Les prestations de service FLEX sont dues à la date de la facture. Le client reçoit par e-mail le lien vers la facture.

**d** La facture est réglée par le biais du moyen de paiement consigné (les cartes de crédit suivantes sont acceptées comme moyen de paiement : Master Card ou Visa) dans le délai indiqué sur la facture. Le client doit veiller à ce que sa carte de crédit soit suffisamment provisionnée.

CFL Mobility se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation sur la carte de crédit à chaque réservation. Ce montant sera réservé pour un maximum de 7 jours.

Au moment de la création de la réservation, une tentative de pré-autorisation est déclenchée immédiatement pour toutes réservations dont le début planifié se situe endéans 5 jours.

Pour les réservations établies portant un début planifié à plus de 5 jours à l'avance, la tentative de pré-autorisation aura lieu une heure avant le début planifié de la réservation.

Si la tentative d'autorisation échoue, par exemple faute de couverture suffisante, la réservation est automatiquement annulée. Le client en est informé par e-mail, par notification push et par message in-app.

En cas d'autorisation réussie, le conducteur peut utiliser le véhicule.

Le montant de la pré-autorisation se compose d'une partie variable selon la durée de réservation et abonnement choisi, ainsi que d'un forfait comme repris au document « Fairplay & Taxes ».

Vous trouverez un tableau détaillé à ce sujet dans notre document « Fairplay & Taxes ».

**e** CFL Mobility est habilitée à prélever des frais de rappel concernant les factures impayées, conformément aux règles Fairplay. En outre, en cas de retard de paiement, le client sera redevable d'intérêts de retard au taux légal.

**f** Tout arriéré peut également générer des pénalités et des frais supplémentaires, qui seront entièrement à la charge du client.

**g** CFL Mobility se réserve en outre le droit, dans ces cas-là, de retirer au client, à tout moment et avec effet immédiat, son droit d'utilisation des services FLEX (provisoirement ou définitivement), d'annuler les réservations existantes et, le cas échéant, de résilier l'abonnement sans préavis.

**h** Le retrait du droit d'utilisation, les annulations de réservations existantes, la résiliation de l'abonnement et/ou l'exclusion des mauvais payeurs par CFL Mobility ne donnent droit ni à une réduction des créances déjà existantes, ni à un remboursement.

**i** Le client s'engage à ne recourir aux services FLEX de CFL Mobility que s'il est capable de payer les factures dans les délais.

**j** Toute réclamation concernant l'exactitude de la facturation doit être introduite dans les quinze (15) jours suivant la réception de la facture, sans quoi cette dernière est réputée acceptée.

**k** CFL Mobility peut céder ses droits à des tiers à tout moment, le client n'en étant pas systématiquement informé

**l** Des bons cadeaux/ avoirs :

- peuvent être pris en compte uniquement pour les factures non encore établies. Ainsi, aucuns bons cadeaux/avoirs ne peut être déduits pour des réservations terminées qui ont déjà été facturées
- ne peuvent pas être utilisés de manière cumulés (un seul bon cadeau / avoir par réservation)
- ne peuvent pas être remboursés d'une quelconque manière.

**m** Le kilométrage parcouru est calculé sur la base de la distance entre le lieu de départ et celui d'arrivée. Toute différence entre la valeur indiquée par l'ordinateur de bord et le compteur kilométrique du véhicule, inférieure à 5 %, est reconnue comme systémique. Le cas échéant, la valeur indiquée par l'ordinateur de bord fait foi.

## 10. PANNES ET ACCIDENTS AVEC LE VÉHICULE FLEX – VOL

**a** En cas d'avaries, pannes, accidents ou autres anomalies, il est interdit de poursuivre sa route. L'incident doit être signalé immédiatement au FLEX Servicecenter par téléphone pour convenir de la marche à suivre.

**b** En règle générale :

- Le FLEX Servicecenter doit être averti immédiatement.
- À chaque accident, un constat d'accident européen doit être rempli (un formulaire se trouve dans le véhicule). Une photo du constat et, si possible, des photos de l'incident doivent être envoyées immédiatement au FLEX Servicecenter. Le client doit envoyer au plus tard dans les 24 heures à partir de l'accident l'original du constat à CFL Mobility avec l'enveloppe préaffranchie prévue à cet effet se trouvant dans la boîte à gants du véhicule. En cas de non-respect du délai, CFL Mobility se réserve le droit d'appliquer des pénalités selon les règles Fairplay, d'exclure le client de la réduction de franchise ou de lui facturer tous autres frais résultant de la non-remise du constat.
- Il est interdit au conducteur de concéder ou de signer une reconnaissance de faute, de responsabilité, ou toute autre déclaration similaire. Elle ne sera pas assumée par CFL Mobility.
- Les travaux de réparation ne peuvent être commandés que par CFL Mobility. En principe, le client n'est pas autorisé à réparer lui-même ou à faire réparer un quelconque dégât au véhicule FLEX sans l'accord de CFL Mobility.
- Seule CFL Mobility peut mandater un service de dépannage, au Luxembourg et à l'étranger. En cas de non-respect de cette disposition, CFL Mobility ne prendra pas les frais de dépannage en charge, respectivement les facturera au client.
- Le client est tenu de veiller à ce que toutes les dispositions nécessaires et raisonnables soient prises pour limiter les dégâts et conserver les preuves.

- Le cas échéant, il doit appeler la police

**c** Si le témoin de contrôle du niveau d'huile, de l'ABS ou tout autre témoin d'avertissement rouge s'allume, le véhicule doit être arrêté immédiatement et le FLEX Servicecenter doit être contacté par téléphone pour recevoir de nouvelles instructions. Il est interdit de poursuivre sa route sans l'autorisation du FLEX Servicecenter.

**d** Les dommages de fonctionnement causés par négligence (par exemple, des dégâts aux pneus provoqués par le client, une erreur de remplissage du réservoir avec le mauvais carburant, des dommages mécaniques dus à une erreur de manipulation) et les frais qui en découlent ne sont pas couverts par l'assurance et seront entièrement facturés au client.

**e** Si, en raison d'une panne, d'un accident, d'un embouteillage ou d'un cas de force majeure, le véhicule ne peut être mis à la disposition du client concerné ou du client suivant, CFL Mobility jouit d'un droit de recours contre le client fautif et responsable de l'indisponibilité du véhicule.

**f** En cas de vol, le client doit immédiatement appeler la police et avertir CFL Mobility en contactant le FLEX Servicecenter.

## 11. DÉGÂTS AU VÉHICULE FLEX

**a** Le client doit dédommager entièrement CFL Mobility pour les dégâts qu'il occasionne au véhicule en violation des conditions générales ou en raison d'une utilisation non conforme.

**b** Le FLEX Servicecenter doit être avisé sans délai par téléphone en cas de sinistre/d'accident/de panne. Les déclarations de sinistre transmises par un autre mode de communication (e-mail, courrier, etc.) ne sont pas acceptées. Les dégâts constatés avant le départ sont à signaler sans délai et avant de démarrer au FLEX Servicecenter, via l'application.

**c** En l'absence d'une notification des dégâts, CFL Mobility peut considérer que le dernier client à avoir utilisé le véhicule avant la constatation du dommage est l'auteur et le responsable des dégâts. CFL Mobility peut recourir à cet effet à l'enregistrement électronique des trajets. Le client est libre de fournir la preuve du contraire.

**d** Les dégâts sont réparés à la seule appréciation de CFL Mobility.

## 12. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

**a** Responsabilité de CFL Mobility

CFL Mobility est responsable en cas de faute commise dans l'exécution de ses obligations découlant de ce contrat, sous réserve des limitations prévues ci-après.

CFL Mobility n'est pas responsable en cas de force majeure. Est constitutif d'un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté et de l'influence de CFL Mobility tel que par exemple des catastrophes naturelles, mesures gouvernementales, décisions des autorités publiques, blocages, guerres et autres conflits militaires, troubles internes, actes de terrorisme, grèves, lock-out et autres conflits sociaux, saisies, embargos ou autres événements qui sont imprévisibles, graves et dont CFL Mobility n'est pas responsable.

CFL Mobility n'est pas responsable d'un manquement lorsqu'il est imputable soit au client soit à un tiers au contrat.

La responsabilité de CFL Mobility est limitée à 2.500 EUR pour les dommages matériels et est exclue pour tout dommage immatériel et/ou pour tout dommage indirect.

CFL Mobility décline toute responsabilité quant aux pertes, préjudices ou retards causés en raison d'une perte ou du vol des données ou supports d'accès FLEX du client et/ou en raison de leur utilisation frauduleuse par un tiers.

La responsabilité de CFL Mobility et du propriétaire du véhicule ne peut être recherchée en cas d'impossibilité de prendre contact avec le client due à une absence de mise à jour par ce dernier des informations clients requises.

**b** Responsabilité du client

Le client est responsable de tout manquement aux présentes conditions générales, que ce manquement soit de son propre fait, action ou omission ou de toute autre personne à bord du véhicule. Le client supportera toutes les conséquences de son manquement quelles qu'elles soient, et indemnifiera CFL Mobility ou tout tiers de tous les dommages directs qu'ils soient corporels, matériels ou immatériels.

De l'heure de début de location jusqu'au moment où le véhicule est restitué à son emplacement désigné, verrouillé et en état d'être loué par d'autres clients, le client est responsable du véhicule et de ses accessoires. Il en assume la pleine et entière garde depuis la prise en main du véhicule jusqu'à sa restitution effective, et ce y compris en cas de retard. Il est tenu d'assurer « en bon père de famille » l'usage, la direction et le contrôle du véhicule.

Le client est responsable envers CFL Mobility de tous les préjudices et de tous les coûts causés par une perte ou un vol du véhicule et plus généralement pour tout

dommage subi sur celui-ci pendant la durée de location.

Selon l'abonnement choisi et option, le client pourra limiter sa responsabilité, en cas d'accident, pour les dommages causés au véhicule à un des montants proposés dans les abonnements.

Toutefois, selon l'abonnement choisi, cette limite de responsabilité ne couvre que les frais de réparation du véhicule.

Vous trouverez un tableau détaillé à ce sujet dans notre document « Fairplay & Taxes ».

Sont exclus notamment, et restent donc à charge du client (liste non exhaustive) : les frais de gestion de dossier, le lettrage, l'immobilisation, les frais de transfert du véhicule vers le garage réparateur et vers le site après réparation, le démontage du boîtier de bord le cas échéant etc.

De plus, le client ne bénéficie pas de la limite responsabilité précitée pour les dommages causés par :

- Le remplissage du réservoir par un carburant inadapté au véhicule,
- Le fait volontaire du client
- la faute lourde, le client et notamment en cas de :
  - conduite avec un taux d'alcoolémie supérieur au plus bas des taux suivants : (i) le taux d'alcoolémie maximum autorisé par la législation du pays dans lequel s'est produit l'infraction, (ii) le taux d'alcoolémie maximum autorisé par la législation luxembourgeoise,
  - conduite en état analogue à l'ivresse résultant de l'utilisation de drogue ou de toute autre substance proscrite par les lois et les règlements,
  - conduite en l'absence de permis de conduire en cours de validité,
  - conduite sans respecter les dispositions légales et réglementaires relatives à la sécurité routière,
  - des vols ou tentatives de vol commis par des préposés, parents ou ayants droits du client,
  - des vols ou tentatives de vol survenus alors que le véhicule était abandonné sur un lieu accessible au public, les clés se trouvant dans ou sur le véhicule, ou le toit et/ou les portes ouverts, ou encore si le système de protection contre le vol n'était pas en état de marche ou n'était pas activé,
  - d'incendie, feu, explosion, foudre, court-circuit, causés par des matières ou objets inflammables, explosifs ou corrosifs transportés par le véhicule,
  - le fait de tout objet, marchandise ou animal, transporté dans le véhicule,
  - plus généralement le non-respect des présentes CG.

CFL Mobility se réserve le droit de prévoir des conditions spécifiques pour les jeunes conducteurs et/ou les conducteurs novices et en particulier de limiter le choix de l'abonnement à un abonnement contenant une réduction de franchise.

#### c Assurances

Les véhicules FLEX sont assurés conformément aux dispositions légales quant à la responsabilité civile automobile, pour les dommages qui seraient causés à des tiers ou à tous les occupants dudit véhicule.

A noter que tout objet personnel, bagage se trouvant à bord ou équipant le véhicule ne sont pas couverts par les assurances souscrites.

Le client s'oblige en cas de sinistres à collaborer et fournir tout élément probant et/ou nécessaire à la bonne gestion du sinistre.

#### 13. INFRACTIONS AU CODE DE LA ROUTE

Le client est responsable des infractions routières et contraventions provoquées par sa personne ou par un tiers lors de l'utilisation d'un véhicule FLEX.

Les infractions routières et contraventions adressées à CFL Mobility sont transmises à la police avec les coordonnées du client titulaire de la réservation du véhicule FLEX avec lequel les infractions routières ou contraventions ont été commises. CFL Mobility facturera à ce client des frais de traitement, conformément aux règles Fairplay. Le suivi de la procédure et tous les coûts qui en découlent (frais de représentation, de procédure, amendes, etc.) incombent à ce client.

#### 14. VOYAGES À L'ÉTRANGER AVEC LE VÉHICULE FLEX

Tout voyage en dehors des pays suivants doit être signalé et avoir été autorisé au préalable par CFL Mobility : Grand-duché de Luxembourg, Allemagne, France, Belgique, Suisse, Autriche et Pays-Bas à l'exclusion de leurs territoires se trouvant en dehors du continent européen.

La responsabilité du client est engagée de manière exclusive en ce qui concerne

le respect des dispositions légales, du Code la route et des exigences en matière de permis de conduire, applicables à l'étranger. Il libère CFL Mobility de toute responsabilité.

#### 15. CHANGEMENT D'ADRESSE ET DE NOM

Tout changement concernant une des coordonnées communiquées lors de la conclusion du contrat, notamment du nom et de l'adresse, doit être signalé immédiatement et dans un délai maximum de dix jours par écrit à CFL Mobility (courriel : [support@flex.lu](mailto:support@flex.lu)) ou sont à modifier directement sur le portail clients. Jusqu'à réception du nouveau nom ou de la nouvelle adresse, les messages transmis par CFL Mobility aux dernières coordonnées connues sont réputés valablement notifiés. Le terme « adresse » englobe aussi bien l'adresse postale que l'e-mail et le numéro de téléphone.

En cas de modifications ou de perte de la carte de crédit, le client s'engage également à effectuer sans délai les modifications nécessaires dans son compte client.

#### 16. DURÉE DU CONTRAT ET DES OPTIONS AU CONTRAT – RÉSILIATION

Le contrat avec le client (l'abonnement) est conclu pour une durée d'un an et est tacitement reconduit à chaque date anniversaire du contrat pour une durée d'un an s'il n'est pas résilié par l'une des parties par écrit, moyennant respect d'un préavis d'un mois avant la date anniversaire du contrat, par e-mail à [support@flex.lu](mailto:support@flex.lu). De même les options au contrat (ex.: option réduction de franchise etc.) sont souscrites par le client pour une durée d'un an et sont tacitement reconduites à chaque date anniversaire de leur souscription pour une durée d'un an si elles ne sont pas résiliées par l'une des parties par écrit, moyennant respect d'un préavis d'un mois avant la date anniversaire de la souscription, par e-mail à [support@flex.lu](mailto:support@flex.lu). Indépendamment de ce fait, il est possible de changer d'abonnement aux conditions tarifaires en vigueur pour l'abonnement concerné. Les parties se réservent le droit de résiliation extraordinaire du contrat. En lieu et place d'une résiliation extraordinaire, CFL Mobility est également autorisée à suspendre le droit de réservation du client pour une certaine période pour des motifs graves. C'est notamment le cas tant que des créances de CFL Mobility de locations précédentes n'ont pas été soldées, lorsque des sinistres n'ont pas été clarifiés ou si le client ne respecte pas à plusieurs reprises les obligations qui lui incombent en vertu des présentes CG. CFL Mobility informe le client par écrit de la durée et de la raison de la suspension.

#### 17. DIVERS

- a CFL Mobility ne fournit aucun accessoire (comme des sièges pour enfants, etc.).
- b Toutes les informations importantes (factures, confirmations de réservation, etc.) sont envoyées par e-mail au client ou placées sur l'application Flex, de sorte que le client doit disposer d'un terminal approprié.
- c Les taxes nationales et étrangères, comme les vignettes environnementales, les péages, les taxes de circulation et les vignettes autoroutières, ne sont pas incluses dans le service et ne peuvent être réclamées à CFL Mobility.
- d Les débits et les crédits provenant de l'étranger sont convertis au cours de change du jour auquel le montant est crédité ou débité.
- e CFL Mobility se réserve le droit d'introduire des limites d'utilisation par catégorie de client ou par service. Le cas échéant, celles-ci peuvent être réduites (retards de paiement récurrents, sinistres, etc.).

#### 18. DISPOSITIONS FINALES

- a Les données à caractère personnel du client sont traitées dans le strict respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et des autres dispositions légales et réglementaires éventuellement applicables. Pour toute information concernant le traitement des données à caractère personnel du client par CFL Mobility, il est renvoyé à la notice d'information en matière de protection des données à caractère personnel de CFL Mobility, notamment disponible sur notre site internet [www.flex.lu](http://www.flex.lu), et dont le client doit prendre connaissance avant son inscription au service de partage de véhicules.
- b Dans l'intérêt des clients qui sont honnêtes et responsables, CFL Mobility se réserve notamment le droit de mettre un terme aux relations de clientèle avec des personnes physiques ou morales ne respectant pas les CG ou les règles Fairplay. Ceci vaut également suite à un délit grave ou un sinistre.
- c CFL Mobility se réserve le droit, en cas de récidive, d'augmenter les frais liés aux règles Fairplay.
- d Le contrat est régi par le droit luxembourgeois.

Il n'y a pas d'accords annexes oraux. La nullité en droit d'une partie ou de certaines dispositions des présentes CG n'affecte pas la validité des autres parties ou dispositions.

En cas de litige, les parties s'efforcent de le résoudre à l'amiable avant de saisir un tribunal. Si elles n'y parviennent pas, tous les litiges découlant des relations contractuelles entre le client et CFL Mobility seront soumis à la juridiction du siège de CFL Mobility.

Les présentes CG sont disponibles en allemand, français et anglais. En cas de divergence entre les différentes versions linguistiques, la version allemande fait foi.

En cas de litige, les parties s'efforcent de le résoudre à l'amiable avant de saisir un tribunal. Si elles n'y parviennent pas, tous les litiges découlant des relations contractuelles entre le client et CFL Mobility seront soumis à la juridiction du siège de CFL Mobility.

Les présentes CG sont disponibles en allemand, français et anglais. En cas de divergence entre les différentes versions linguistiques, la version allemande fait foi.