

FAIRPLAY REGELN & GEBÜHREN

7 einfache Fairplay-Regeln

- Prüfen Sie die Fahrzeuge vor dem Start auf Beschädigungen und melden Sie diese umgehend per FLEX App. So stellen Sie sicher, dass Ihnen der Schaden nicht zugeordnet wird.
- Bringen Sie Ihr FLEX Fahrzeug rechtzeitig an die Station zurück, von der Sie gestartet sind
- Beseitigen Sie selbstverursachte Verschmutzungen und Abfälle
- Halten Sie sich an das Rauchverbot im Auto
- Transportieren Sie Tiere nur in einem geeigneten Transportbehälter. Bitte reinigen und lüften Sie das Fahrzeug falls nötig vor Reservationsende
- Melden Sie uns blockierte FLEX Stellplätze
- Stellen Sie sicher, dass der Tank noch mindestens zu einem Drittel gefüllt ist oder das Elektrofahrzeug richtig an der Ladestation angeschlossen ist und Strom tankt.



1. Fairplay Gebühren

Allgemein	
Rückgabe mit weniger als einem Drittel Tankfüllung	min. 25 €
Tanken an einer nicht-Partnertankstelle	15 €
Elektroauto bei Rückgabe nicht an Ladestation angeschlossen / lädt nicht	25 €
Parken auf einem Parkplatz, der für den Antriebstyp oder die Fahrzeugklasse nicht geeignet ist (z. B. Elektrofahrzeug auf einem Parkplatz für Verbrenner, PKWs auf einem Vans Parkplatz für Transporter).	50 €
Starke Verschmutzung	min. 100 €
Sonderreinigung nach Rauchen / Tiere im Fahrzeug	min. 150 €
Fehlgeschlagene Zahlung	8,50 €
Fahrzeug nicht am Ausgangsstandort abgegeben	Nach Aufwand (min. 175 €)

Reservierungen	
Verspätete Fahrzeugrückgabe <ul style="list-style-type: none"> • ab 16. – 30. Minute • zusätzlich pro halbe Stunde 	15 € 20 €
Nichtantreten einer Buchung – ohne Stornierung	gebuchte Zeit wird verrechnet
Beendete Fahrt vor Buchungszeitende	gebuchte Zeit wird verrechnet
Stornierungsgebühr vor Buchungszeit <ul style="list-style-type: none"> • Innerhalb von 5 Stunden vorher • 60 Minuten vorher 	5 € 10 €

Sonstiges	
Bearbeitung Verkehrsdelikte	min. 15 €
Weiterverrechnung Verkehrsdelikte	Betrag des Bußgeldes
Bearbeitung <ul style="list-style-type: none"> 2. Mahnung 3. Mahnung 	10 € 15 €
Diebstahl oder Beschädigung von Tank-/Parkkarten/Parkschlüssel	min. 50 €
Verlust / Beschädigung / Diebstahl des Ladekabels	min. 300 € Kostenersatz

Schäden und Pannen	
Schaden nicht melden	250 € zzgl. Schaden
Pannenhilfe ohne Kundenverschulden	Gratis (über unser FLEX Servicecenter)
Pannenhilfe mit Kundenverschulden (grob fahrlässige Handlung)	Nach Aufwand
Spezialaufwände z.B. für Techniker / Service	95 €/h

Vorautorisierung Kreditkarte ⁽¹⁾	
Fester Anteil	50 € pro Buchungstag
+	
Variabler Anteil	Anzahl reservierter Stunden x Stundentarif des ausgewählten Abos

Alle Preise inklusive Umsatzsteuer
Im Wiederholungsfall können alle Gebühren erhöht werden.

⁽¹⁾ Siehe Anhang Beispiel Rechnung Vorautorisierung

2. Schadensregulierungskosten

Fahrzeugreparatur (Selbstbeteiligung) ⁽²⁾				
	Basic		Basic +	Gold
	Ohne Haftungsreduktion	Mit Haftungsreduktion		
S	max. 750 € (+ zusätzliche Kosten)	max. 300 € (+ zusätzliche Kosten)	max. 300 €	
M	max. 1000 € (+ zusätzliche Kosten)			
XL	max. 1500 € (+ zusätzliche Kosten)			

Zusätzliche Kosten*	
Bearbeitungsgebühren	min. 25 €
Fahrzeugbeschriftung	max. 300 €
Umsatzeinbußen	25 € pro Tag / max. 10 Tage
Fahrzeugtransfer zur Werkstatt	max. 175 €
Fahrzeugrückführung zur Station	max. 175 €
Im Falle eines Totalschadens des Fahrzeugs: • Ausbau der On-Board-Unit (OBU)	max. 500 €

*Diese zusätzlichen Kosten fallen nur im Falle eines Basic-Abos an (mit und ohne Haftungsreduktion).

3. Anhang

Beispiel Rechnung Vorabautorisierung

Ein Kunde mit einem Basic-Abo reserviert ein Fahrzeug für 4 Stunden à **3,95 €**. Der Betrag der Vorabautorisierung beläuft sich in diesem Fall auf **65,80 €**.

Diese Gesamtsumme setzt sich aus einem variablen und festem Anteil zusammen. Der variable Anteil wird berechnet durch Anzahl reservierter Stunden x Stundentarif des ausgewählten Abos. Der feste Anteil liegt bei **50 €** pro Buchungstag.

Die Rechnung setzt sich im oben genannten Beispiel wie folgt zusammen:

variable Teil: $4 \times 3,95 \text{ €}$	= 15,80 €
fester Teil:	<u>50,00 €</u>
Gesamt:	65,80 €

Beispiel Schadensregulierungskosten

Sie haben ein Basic-Abo abgeschlossen, das für Fahrzeuge der Kategorie "S" eine Selbstbeteiligung von maximal **750,00 €** beinhaltet, und Sie haben die Option "Haftungsreduktion" nicht gewählt.

Sie haben während der Anmietung einen Verkehrsunfall. Das Fahrzeug wird beschädigt und muss zur Reparatur in die Werkstatt gebracht werden, die die Reparatur innerhalb eines Werktages für einen Gesamtbetrag von **900 €** durchführt.

In diesem Fall müssen Sie maximal die Selbstbeteiligung von **750 €** für die Schäden am Fahrzeug übernehmen (und nicht die tatsächlich von der Werkstatt in Rechnung gestellten **900 €**, da Sie ein Abo gewählt haben, das die Selbstbeteiligung für Schäden am Fahrzeug auf **750 €** begrenzt).

Je nach Vorgang können folgende Kosten zzgl. in Rechnung gestellt werden

Zum Beispiel:

- **25 €** für die Aktenverwaltungsgebühr,
- **175 €** für die Überführung des Fahrzeugs zur Werkstatt
- **175 €** für die Rückführung des Fahrzeugs von der Werkstatt zum Standort nach der Reparatur sowie
- **25 €** für die Tagesimmobilienentschädigung.

In diesem Beispiel müssten Sie uns also insgesamt **1.150 €** zahlen.

FAIRPLAY RULES & CHARGES

7 simple fair play rules

- **Before starting off, check the vehicle for damage. Immediately report any damage via the FLEX app.**
This is the only way to guarantee that you will not be held accountable for any damage noted by the next customer.
- Return your FLEX car to the pick-up station on time
- Clean any stains/dirt you may have caused and remove all waste
- All vehicles are non-smoking vehicles
- When transporting animals, use an appropriate crate. If necessary, clean and air the vehicle before returning it
- Report if FLEX reserved parking spaces are blocked
- Make sure the fuel level is above one third or the electric vehicle is properly connected to the charging station and is also charging.



1. Fairplay Fees

General	
Vehicle returned with fuel level below one third	min. 25 €
Refuelling at a non-partner petrol station	15 €
Electric vehicle not hooked up to the charging station or is not charging	25 €
Parking in a space that is not suitable for the type of engine or category of vehicle (e.g. electric vehicle in a space for combustion engines, or car in a space reserved for vans).	50 €
Heavy staining	min. 100 €
Special cleaning after Smoking / animals in the vehicle	min. 150 €
Failed payment	8,50 €
Vehicle not returned to the pick-up station	Handling fee (at least 175 €)

Damage or breakdown	
Failure to report damage	250 € plus damage
Breakdown assistance (no customer fault)	Free of charge (via our FLEX Servicecenter)
Breakdown assistance (gross negligence on the part of the customer)	Handling fee
Special expenses e.g. for technicians / service	95 €/h

Bookings	
Late returns <ul style="list-style-type: none"> • 16 – 30 minutes • per additional 30 minutes 	15 € 20 €
No Show: Not showing up for a booking without cancelling	The booked hourly rate
Finished trip before end of booking time	The booked hourly rate
Cancellation fee before booking time <ul style="list-style-type: none"> • Within 5 hours before • 60 minutes before 	5 € 10 €

Divers	
Processing charge for traffic fine	min. 15 €
Onward charging of traffic fine	Traffic fine
Processing charge : 2 nd reminder 3 rd reminder	10 € 15 €
Theft or damage of fuel/parking cards/parking keys	min. 50 €
Loss / damage / theft of the charging cable	min. 300 € Reimbursement of costs

Credit card pre-authorisation ⁽¹⁾	
Fixed fee	50€ per booking day
+	
Variable fee	Number of hours reserved x Hourly rate of the selected subscription

All prices include VAT
In case of repetition, all fees may be increased

⁽¹⁾ See appendix example pre-authorisation calculation

2. Cost for claim settlement

Vehicle repair (deductible) ⁽²⁾				
	Basic		Basic +	Gold
	without reduction option	with reduction option		
S	max. 750 € (+ additional costs)	max. 300 € (+ additional costs)	max. 300 €	
M	max. 1000 € (+ additional costs)			
XL	max. 1500 € (+ additional costs)			

Additional costs*	
Administrative fees	min. 25 €
Vinyl lettering (in case of damage)	max. 300 €
Loss of income due to a stay in a garage for repairs	25 € per day / max. 10 days
Vehicle transfer to the garage	max. 175 €
Vehicle return to station	max. 175 €
In case of vehicle total loss: • dismantling of the on-board computer (OBU)	max. 500 €

*Please note that these additional costs only apply to Basic subscriptions (with or without reduction option).

3. Appendix

Example Pre-authorisation calculation

A customer with a Basic subscription at **€3.95** per hour reserves a vehicle for 4 hours. In this case, the pre-authorization amount is **€65.80**.

The pre-authorization amount is composed of two parts: a variable part and a fixed part.

The variable part is calculated by multiplying the number of reserved hours by the hourly rate of the selected subscription plan. The fixed part is a flat fee of **€50** per booking day.

In the example mentioned above, the invoice is broken down as follows:

Variable Part = 4 hours * **€3.95**/hour = **€15.80**

Fixed Part: **€50**

Total Amount: **€65.80**

Example Cost for claim settlement

You have a Basic subscription that includes a maximum deductible of **€750.00** for a category "S" car, and you have not chosen the "excess reduction" option.

During your rental, you are involved in a traffic accident. The vehicle is damaged and needs to be taken to a repair shop, which repairs the vehicle within one business day for a total cost of **€900**.

In this case, you will be responsible for a maximum of the **€750** deductible for the vehicle damage (and not the actual **€900** invoiced by the garage, as you chose a subscription that limits the deductible to **€750** for vehicle damage).

Depending on the circumstances, you may also be responsible for additional fees. For example:

- **€25** for the file management fee
- **€175** for towing the vehicle to the garage
- **€175** for returning the vehicle from the garage to the site after repair
- **€25** for the one-day immobilization indemnity

In this example, you would therefore need to pay us a total of **€1,150**.

RÈGLES FAIRPLAY & TAXES

7 simples règles Fairplay

- **Avant le départ, vérifiez que les véhicules ne sont pas endommagés et signalez immédiatement tout dommage via l'application FLEX.** Cette procédure est la seule garantie que vous ne serez pas mise en cause pour un dégât constaté par le client suivant.
- Retournez votre véhicule FLEX à la même station à l'heure
- Gardez la voiture propre et emmenez vos déchets
- Ne fumez pas à l'intérieur du véhicule
- Transportez des animaux uniquement dans un conteneur approprié. Au besoin, nettoyez et aérez le véhicule avant de le rendre
- Signalez-nous des emplacements FLEX bloqués par des véhicules non autorisés
- Assurez-vous que le niveau de carburant est supérieur à un tiers ou que le véhicule électrique est correctement connecté à la station de recharge et qu'il se recharge.



1. Frais Fairplay

Général	
Restitution du véhicule avec un niveau de carburant inférieur à un tiers	min. 25 €
Faire le plein à une station-service non partenaire	15 €
Voiture électrique non branchée à la borne à la fin du trajet	25 €
Stationnement sur une place non adaptée au type de motorisation ou à la catégorie du véhicule (p. ex. véhicule électrique sur place thermique, voiture particulière sur place réservée aux camionnettes).	50 €
Fortes salissures	min. 100 €
Nettoyage spécial après Fumer / animaux dans le véhicule	min. 150 €
Échec de paiement	8,50€
Véhicule non restitué au lieu de départ	Frais de dossier (min. 175 €)

Dégâts et pannes	
Sinistre non signalé	250 € plus sinistre
Dépannage - Non causé par le client	Gratuit (par notre FLEX Servicecenter)
Dépannage - Causé par le client (négligence grave)	Frais de dossier
Dépenses spéciales, par ex. pour les techniciens / le service	95 €/h

Réservations	
Restitution tardive <ul style="list-style-type: none"> • 16. – 30. minute • supplément par demi-heure 	15 € 20 €
Non présentation lors d'une réservation - sans annulation (No Show)	Tarif horaire réservé
Trajet terminé avant la fin de la période de réservation	Tarif horaire réservé
Frais d'annulation avant le début de la réservation <ul style="list-style-type: none"> • Dans les 5 heures avant • 60 minutes avant 	5 € 10 €

Divers	
Traitement des amendes	min. 15 €
Refacturation des amendes	Montant de l'amende
Traitement <ul style="list-style-type: none"> 2^{ème} rappel 3^{ème} rappel 	10 € 15 €
Vol- ou endommagement des cartes carburant/ parking / clés dispositifs de verrouillage	min. 50 €
Perte / endommagement / vol du câble de chargement	min. 300 € Remboursement des frais

Pré-autorisation carte de crédit ⁽¹⁾	
Prix fixe	50€ par jour de réservation
+	
Prix variable	Nombre d'heures réservées x Tarif horaire de l'abonnement sélectionné

Tous les prix incluent la TVA
En cas de répétition, tous les frais peuvent être augmentés

⁽¹⁾ Voir annexe exemple calcul de la pré-autorisation

2. Traitement de sinistre

Réparation de véhicule (Franchise) ⁽²⁾				
	Basic		Basic +	Gold
	sans option réduction	avec option réduction		
S	max. 750 € (+ frais accessoires)	max. 300 € (+ frais accessoires)		max. 300 €
M	max. 1000 € (+ frais accessoires)			
XL	max. 1500 € (+ frais accessoires)			

Frais accessoires*	
Frais de gestion du dossier	au moins de 25 €
Lettrage (en cas d'endommagement)	max. 300 €
Perte de revenus due à séjour dans un garage pour réparation	25 € par jours / max. 10 jours
Transfert du véhicule vers le garage	max. 175 €
Retour du véhicule à la station	max. 175 €
En cas de déclassement du véhicule: • démontage d'ordinateur de bord (OBU)	max. 500 €

*Ces frais supplémentaires ne s'appliquent que dans le cas d'un abonnement Basic (avec ou sans option de réduction).

3. Annexe

Exemple calcul de la pré-autorisation

Un client avec un abonnement Basique à **3,95 €/heure** réserve un véhicule pour 4 heures. Dans ce cas, le montant de pré-autorisation est de **65,80 €**.

Le montant de pré-autorisation est composé de deux parties : une partie variable et une partie fixe. La partie variable est calculée en multipliant le nombre d'heures réservées par le tarif horaire de l'abonnement choisi. La partie fixe est un forfait de **50 €** par jour de réservation.

Dans l'exemple ci-dessus, la facture se compose comme suit :

Partie variable = 4 heures * **3,95 €/heure** = **15,80 €**

Partie fixe : **50 €**

Total : **65,80 €**.

Exemple traitement de sinistre

Vous avez souscrit un abonnement Basique incluant une franchise de maximum **750 €** pour une voiture de catégorie "S" et vous n'avez pas opté pour l'option "réduction de franchise".

Durant votre location, vous avez un accident de la route. Le véhicule est endommagé et doit être amené chez un réparateur qui effectue les réparations en un jour ouvrable pour un coût total de **900 €**.

Dans ce cas, vous devrez prendre en charge au maximum la franchise de **750 €** pour les dommages causés au véhicule (et non les **900 €** réellement facturés par le garage, car vous avez choisi un abonnement limitant la franchise à **750 €** pour les dommages au véhicule).

En fonction des circonstances, vous pourriez également devoir payer des frais supplémentaires. Par exemple :

- **25 €** pour les frais de gestion de dossier
- **175 €** pour le remorquage du véhicule vers le garage
- **175 €** pour le retour du véhicule du garage vers le site après réparation
- **25 €** pour l'indemnité d'immobilisation d'un jour

Dans cet exemple, vous devriez donc nous verser un total de **1 150 €**.