

RÈGLES DE FAIR-PLAY & TAXES



7 règles simples de fair-play

- Avant le départ, **vérifiez** que les véhicules ne sont **pas endommagés** et **signalez** immédiatement **tout dommage** via l'application FLEX. Cette procédure permet d'éviter que des dommages constatés ultérieurement ne vous soient attribués.
- 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**.



+352 2883 3882
support@flex.lu

1. Frais fair-play

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 avoir fumé / transport d'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 • Minute 16 – 30 • 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 • Dans les 5 heures avant • 60 minutes avant	5 € 10 €

Divers	
Traitement des amendes	min. 15 €
Refacturation des amendes	Montant de l'amende
Traitement 2 ^{ème} rappel 3 ^{ème} rappel	10 € 15 €
Perte / endommagement / vol d'une carte carburant, recharge ou parking, ou d'une clé de parking	min. 50 €
Perte / endommagement / vol du câble de chargement	min. 300 € Remboursement des frais

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

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 supplémentaires*	
Frais de gestion du dossier	min. 25 €
Lettrage (en cas d'endommagement)	max. 300 €
Perte de revenus due à séjour dans un garage pour réparation	25 € par jour / max. 10 jours
Transfert du véhicule vers le garage	max. 175 €
Retour du véhicule à la station	max. 175 €
En cas de véhicule déclaré économiquement irréparable : • démontage de l'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 de calcul de la préautorisation

Un client avec un abonnement Basic 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 x tarif horaire de l'abonnement sélectionné. 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 : **50,00 €**

Total : **65,80 €**

Exemple de traitement d'un sinistre

Vous avez souscrit un abonnement Basic 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 €**.

