

Conditions générales de la société CFL Mobility

Offre de carsharing
avec des véhicules Flex
(CG)

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-1616 Luxembourg, 9, place de la Gare, 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 »).

Le document « Fairplay & Taxes » fait partie intégrante 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 endéans 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.

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

2. CONCLUSION DU CONTRAT

Les personnes privées s'inscrivent exclusivement en ligne, sur www.flex.lu. Suite à cette inscription en ligne, le client reçoit un courriel de CFL Mobility expliquant les étapes suivantes qui doivent être respectées.

Après vérification par CFL Mobility de l'identité du client, personne privée, par la présentation de sa carte d'identité, de son permis de conduire valable au Luxembourg et du courriel précité à un guichet des CFL ou d'une autre manière admise par CFL Mobility, le client reçoit de la part de cette dernière une confirmation d'inscription par courriel.

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. FLEX-CARD (CARTE CLIENT) – NUMÉRO DE CLIENT – CODE PIN

- Les nouveaux clients reçoivent, après que les vérifications requises et citées à l'article 2 des CG aient été réalisées avec succès, une carte client Flex (dénommée ci-après « Flex-Card »), qui leur permet d'accéder aux véhicules réservés et qui sert en même temps de clé du véhicule.
- Le client reçoit, également après que les vérifications requises et prévues à l'article 2 des CG aient été réalisées avec succès, un courriel de confirmation d'inscription reprenant son numéro de client, ainsi que son code PIN personnel qui lui permet d'accéder au portail clients, et donc de réserver un véhicule.
- La fonction d'accès aux services Flex à l'aide d'une Flex-Card est en principe personnelle et ne peut être cédée. Elle ne peut être transmise à un tiers et doit être conservée avec soin. La responsabilité des clients est engagée pour chaque utilisation abusive de la Flex-Card par des tiers (ex. : la transmettre sans autorisation ou omettre de signaler une perte), ainsi que pour les dommages qui en résulteraient.
- Un seul véhicule peut être utilisé à la fois avec une Flex-Card.
- Perte et remplacement des cartes.
 - Si la Flex-Card est perdue ou volée, le Flex-Servicecenter doit en être informé immédiatement au numéro (+352) 2883 3882. Des frais sont facturés conformément aux règles Fairplay pour l'activation d'une nouvelle Flex-Card.
 - CFL Mobility se réserve le droit de retirer ou de bloquer la Flex-Card en cas d'utilisation abusive des services Flex (retrait du droit d'usage). La Flex-Card perd sa validité pour l'utilisation des services Flex à partir de la date du blocage. Les réservations existantes sont annulées par CFL Mobility. Les créances existantes de CFL Mobility n'en sont pas affectées. Tout remboursement de paiements déjà effectués est exclu.
 - Toute utilisation d'une Flex-Card qui n'est plus valable est interdite. CFL Mobility se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts et d'entreprendre des démarches judiciaires.

4. RÉSERVATION D'UN VÉHICULE

- Le client doit réserver le véhicule de la catégorie qu'il souhaite avant son départ en passant par un système de réservation (Flex-APP, site internet Flex ou Flex-Servicecenter), en communiquant son numéro de client et son code PIN personnel. Il est impossible de réserver un véhicule sans indication du numéro de client et du code PIN.
- CFL Mobility ne peut garantir qu'un véhicule pourra être réservé et sera disponible pour la période souhaitée par le client.
- Le client ne peut prétendre à recevoir un véhicule déterminé.
- CFL Mobility ne peut garantir les réservations que jusqu'à 90 jours à l'avance sachant que la date de réservation ne peut être postérieure à la date de fin de l'abonnement du client. CFL Mobility est en droit d'annuler les réservations pour des raisons opérationnelles légitimes dont CFL Mobility se réserve l'appréciation. Après avoir réservé un véhicule, le client reçoit une confirmation de réservation par courriel, qu'il doit vérifier avec soin.
- 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.
- Les clients Flex d'un même ménage peuvent constituer un groupe de location (maximum 5 personnes). Chaque membre d'un groupe de location doit effectuer les démarches prévues à l'article 2 pour recevoir une Flex-Card personnelle, un numéro de client et un code PIN.

Grâce au groupe de location, ses membres ont la possibilité d'utiliser des réservations d'autres membres du même groupe avec leur Flex-Card personnelle, sans qu'il soit nécessaire que le locataire initial du groupe se trouve dans le véhicule pendant le trajet.
- Les tarifs et frais Fairplay en vigueur, conformément aux règles Fairplay, sont facturés pour toute réduction, modification ou annulation d'une réservation.
- Une réservation peut être prolongée s'il n'y a pas de réservation suivante pour le véhicule concerné. La demande de prolongation d'une réservation doit être introduite avant la fin de la réservation par le biais du Flex-Servicecenter ou de l'APP.
- Une réservation peut être prolongée s'il n'y a pas de réservation suivante pour le véhicule concerné. La demande de prolongation d'une réservation doit être introduite avant la fin de la réservation, par App ou appel au Flex-Servicecenter. Toute réservation pour une durée supérieure à 72 heures doit faire l'objet d'une demande au Flex-Servicecenter.

5. CONDUCTEURS AUTORISÉS

- Les véhicules Flex ne peuvent en aucun cas être mis à la disposition de tiers non autorisés.
- Les personnes qui ne sont pas des clients chez Flex ne peuvent jamais conduire un véhicule Flex.
- Les clients Flex qui ne font pas partie d'un groupe de location peuvent conduire le véhicule Flex, pour autant que le détenteur de la réservation se trouve dans le véhicule pendant le trajet.
- Si le client est une personne morale, il peut désigner des personnes physiques autorisées à conduire en son nom et pour son compte.
- Le client doit s'assurer que les personnes autorisées à conduire respectent les dispositions des présentes CG et qu'elles sont en état de conduire et possèdent un permis de conduire valable au moment où elles roulent. Le client répond personnellement du comportement des personnes autorisées à conduire. Le client doit pouvoir prouver à tout moment qui a conduit le véhicule.

6. CONTRÔLE DU VÉHICULE AVANT LE DÉPART

- 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.
- Le client est tenu de vérifier la présence sur le véhicule de défauts ou de dégâts apparents avant de se mettre en route. Les défauts ou dégâts constatés doivent être signalés par téléphone au Flex-Servicecenter avant de se mettre en route.
- A défaut de notification d'un défaut/dommage 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 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 Si le Flex-Servicecenter ne peut modifier la réservation, il peut proposer au client, après concertation, d'utiliser d'autres moyens de transport aux frais de CFL Mobility. Dans ce cas, le client doit respecter le budget accordé par CFL Mobility.
- f Le client doit utiliser le véhicule Flex avec soin et conformément aux instructions des manuels, des documents du véhicule et des indications du fabricant.
- g Le client ne doit pas utiliser le véhicule Flex à des fins illicites ou immorales ou non prévues par le constructeur.
- h 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 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.
- 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.
- 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 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 raccordés à la borne de chargement correspondante au moyen du câble prévu à cet effet. Toute violation de ce qui précède entraînera le paiement de frais conformément aux règles Fairplay.
- 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'utiliser 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 n'étant pas couverts par l'assurance souscrite par les propriétaires des véhicules, le client devra payer l'ensemble de ces frais sans se limiter au paiement 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 à CFL Mobility la quittance originale (mentionnant le nom, le numéro de client Flex et le numéro d'immatriculation du véhicule) et ses coordonnées bancaires avec l'enveloppe préaffranchie prévue à cet effet se trouvant dans la boîte à gants du véhicule. 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 Dans les véhicules Flex se trouvent également différentes cartes de parking uniquement dédiées au stationnement du véhicule Flex.
- f Pendant toute la durée de la réservation, le client est responsable des cartes de carburant et de parking 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 S.A. ne dispose que d'un code de référence (alias) pour accéder à vos données de carte de crédit. CFL Mobility S.A. 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.
- c Le paiement des prestations de service Flex est dû à la facturation. La facture est envoyée au client par courriel.
- d Elle 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.
- 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'utilisations 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 établis pour les services Flex suivants :
- abonnements Flex,
- factures de trajets,
- frais,
- réduction de franchise.
- Les bons cadeaux 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 envoie l'original du constat à CFL Mobility avec l'enveloppe préaffranchie prévue à cet effet se trouvant dans la boîte à gants du véhicule.
 - 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 informé immédiatement de tout sinistre par téléphone, aucune autre voie de communication (courriel, courrier, etc.) n'étant acceptée. Les dégâts existants avant la mise en route doivent être signalés sur-le-champ au Flex-Servicecenter.
- 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 et de la compagnie d'assurance.

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 ne pourra être tenue responsable pour les pertes, dommages ou retards résultant de la perte ou du vol de la Flex-Card du client et/ou de l'utilisation frauduleuse de la Flex-Card 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.
- Toutefois, le propriétaire des véhicules fournit une assurance qui couvre la plupart des dommages résultant de l'utilisation consciencieuse d'un client, limitant généralement la responsabilité de ce dernier au paiement d'une franchise (selon option choisie).

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.

Si, du fait du comportement du client (notamment conduite sous l'empire d'un état alcoolique ou narcotique, conduite sans permis, non déclaration du sinistre ou absence de remise de l'original du procès-verbal de vol etc.), l'assureur refuse sa garantie, le client sera redevable de l'intégralité du préjudice subi par CFL Mobility et/ou le propriétaire du véhicule (cela inclura, mais sans s'y limiter, tous les frais pour la remise en état du véhicule, la perte de valeur du véhicule, une indemnité d'immobilisation du véhicule, les frais de remorquage non pris en charge par l'assurance etc.)

c. Assurances

Si les dispositions des conditions générales ont été respectées, la responsabilité du client est alors limitée dans les conditions ci-après décrites.

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.

Les véhicules Flex sont également couverts au titre des dommages matériels qu'ils pourraient subir par une assurance couvrant notamment l'incendie, le vol, le bris de glace, selon les limites des contrats d'assurances souscrits.

Le client reste redevable d'une franchise, dont le montant dépendra du choix de l'abonnement effectué, tant pour les dommages causés à des tiers que pour les dommages qui seraient causés au véhicule loué.

Pour les dommages résultant du remplissage du réservoir par un carburant inadapté au véhicule, le client devra payer l'ensemble de ces frais sans se limiter au paiement de la franchise.

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. Cette collaboration s'entend tant avec CFL Mobility qu'avec le propriétaire du véhicule et l'assureur.

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 de 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 : info@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 le courriel et le numéro de téléphone.

Le client s'engage également à informer CFL Mobility endéans un délai de dix jours (par courriel à info@flex.lu) si sa carte de crédit n'est plus valable ou a été volée. Il communique endéans le même délai un nouveau numéro de carte de crédit valable lui appartenant à CFL Mobility.

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 courriel à info@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 courriel à info@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

- CFL Mobility ne fournit aucun accessoire (comme des sièges pour enfants, etc.).
- Toutes les informations importantes (factures, confirmations de réservation, etc.) sont envoyées par courriel au client, de sorte que ce dernier doit disposer d'un terminal approprié.
- CFL Mobility se réserve le droit de prendre auprès d'administrations publiques, d'entreprises partenaires et de personnes privées tous les renseignements qui s'imposent en matière de vérification (solvabilité, permis de conduire, avantages liés à l'abonnement) et d'exécution du contrat, ainsi que pour l'utilisation des véhicules.
- 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.
- Les débits et les crédits provenant de l'étranger sont convertis au cours de change du jour auquel le montant est crédité ou débité.
- CFL Mobility se réserve le droit d'introduire des limites d'utilisation par catégorie de client ou par produit. Le cas échéant, celles-ci peuvent être réduites (retards de paiement récurrents, sinistres, etc.).

18. DISPOSITIONS FINALES

- 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, et dont le client doit prendre connaissance avant son inscription au service de partage de véhicules.
- 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.
- CFL Mobility se réserve le droit, en cas de récidive, d'augmenter les frais liés aux règles Fairplay.
- 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.