



## CAR2GO NEDERLAND ALGEMENE VOORWAARDEN Geldig vanaf 13.09.2017

## CAR2GO NEDERLAND GENERAL TERMS AND CONDITIONS Valid as of 13.09.2017

### § 1 Onderwerp

- (1) car2go Nederland B.V., Van Deventerlaan 50, 3528 AE, Utrecht, KvK nr.: 53514254 (hierna te noemen: "car2go") exploiteert het carsharing-concept car2go. car2go verhuurt aan geregistreerde klanten binnen een bepaald werkgebied car2go voertuigen wanneer deze beschikbaar zijn.
- (2) Deze algemene voorwaarden (AV) gelden voor de registratie (raamovereenkomst), de rijbewijsvalidatie (validatieovereenkomst) en het huren van car2go voertuigen (afzonderlijke huurovereenkomst). Door het invoeren van de stamgegevens (naam, achternaam, adres, email, geboortedatum en privé mobiele nummer) en de acceptatie van deze AV wordt de raamovereenkomst aangegaan tussen de klant en car2go. Deze AV worden bij de huur van car2go voertuigen aangevuld door de Algemene Voorwaarden Motorrijtuigenverzekering (AVM) en het tarievenoverzicht. Wanneer een raamovereenkomst wordt gesloten heeft noch car2go noch de klant recht op het sluiten van afzonderlijke huurovereenkomsten. Op het moment van boeking gelden uitsluitend de actuele tarieven en vergoedingen, die in het tarievenoverzicht worden vermeld en op de website [www.car2go.com](http://www.car2go.com) kunnen worden bekeken. Bij klanten die al een raamovereenkomst met een andere vestiging van car2go hebben gesloten, komt de raamovereenkomst met car2go tot stand op het de klant de AV accepteert voor het moment dat het eerste voertuig van car2go wordt gehuurd.
- (3) car2go behoudt zich het recht voor om de registratie van een klant te weigeren, indien er reden is om aan te nemen dat de aanvrager zich niet in overeenstemming met de overeenkomst zal gedragen. Een klant kan zich slechts eenmaal registreren bij car2go.
- (4) car2go behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om redelijke wijzigingen in de algemene voorwaarden en het tarievenoverzicht aan te brengen. Eventuele wijzigingen zullen aan de klanten bekend worden gemaakt middels een kennisgeving per e-mail en via de website en app van car2go. De klant dient binnen één maand na bekendmaking van de wijzigingen bezwaar te maken. car2go zal bij de bekendmaking van de wijzigingen nadrukkelijk wijzen op bovenstaande bepaling. Voor de tijdigheid van een bezwaar wordt uitgegaan van de datum van verzending.
- (5) De overeenkomsten worden aangegaan in de Nederlandse taal. De bewoordingen van de overeenkomst worden opgeslagen door car2go nadat de overeenkomst is gesloten, maar is niet langer toegankelijk voor u. In het geval van tegenstrijdigheden tussen de Nederlandse en de Engelse versie zal de Nederlandse versie prevaleren.

### § 2 Definities

- (1) De "klant" is een natuurlijk persoon, een entiteit of vennootschap (de laatste twee hierna gezamenlijk te noemen "zakelijke klanten") die met succes en naar behoren geregistreerd is bij car2go en een geldige raamovereenkomst met car2go heeft gesloten.
- (2) De "car2go app" is een smartphone applicatie, die onder meer, dient als toegangsmedium voor het reserveren en huren van car2go voertuigen, voor zover dat technisch mogelijk is op de respectieve car2go locaties. Nadere informatie over de technische beschikbaarheid en de verschillende functionaliteiten van de car2go app op de verschillende locaties kan worden gevonden in het internetportaal van car2go. De huur van een car2go voertuigen, gemarkeerd met het smartphone-only symbool, is alleen mogelijk met de officiële car2go app. Het is ook mogelijk om apps te gebruiken van andere leveranciers die door car2go officieel zijn toegestaan voor het huren en beëindigen van de huur van car2go voertuigen.
- (3) "Werkgebied" is het gebied in een car2go stad binnen welke grenzen een car2go voertuig kan worden gehuurd en geretourneerd. Een zakenregio kan bestaan uit meerdere zones. Het retourneren van een car2go voertuig in een specifiek aangewezen zone kan onderworpen zijn aan vergoedingen in

### § 1 Subject matter

- (1) car2go Nederland B.V., Van Deventerlaan 50, 3528 AE, Utrecht, KvK nr.: 53514254, (hereinafter referred to as "car2go") operates the carsharing concept car2go. car2go leases out car2go vehicles to registered customers within a defined home area, subject to availability.
- (2) The present General Terms and Conditions shall apply to the registration (master agreement), the driver's license validation (validation agreement) and the lease of car2go vehicles (individual lease agreement). With entering the master data (name, surname, address, email, date of birth and private mobile number) and acceptance of this General Terms and Conditions the master agreement is entered into between such customer and car2go. Upon leasing car2go vehicles, the present General Terms and Conditions shall be supplemented by the general terms and conditions for motor vehicle insurance (Algemene Voorwaarden Motorrijtuigenverzekering) and the fee policy. The conclusion of the master agreement shall - neither for car2go nor for the Customer - create a right to demand that individual lease agreements are entered into. The applicable prices and fees shall exclusively be the current prices and fees at the time of booking, as stipulated in the fee policy and available at [www.car2go.com](http://www.car2go.com). In the case of customers who have already entered into a master agreement with another local car2go company, the master agreement with car2go is entered into when the respective Customer accepts the General Terms and Conditions before leasing a vehicle of car2go for the first time.
- (3) car2go reserves the right to reject the registration of a Customer if there is reason to assume that he/she will not act in accordance with the agreement. A Customer only can register once with car2go.
- (4) car2go expressly reserves the right to make reasonable amendments to the General Terms and Conditions and the fee policy. Any amendments shall be announced to the customer by email and by publication on the car2go website and the car2go App. Customers must object against any such changes within one month of the announcement of the respective change. car2go shall specifically point this consequence out when announcing the amendment. For the objection to be deemed made in time, the dispatch date shall be decisive.
- (5) The agreements are concluded in the Dutch language. The wording of the agreement will be stored by car2go after conclusion of the agreement but is no longer accessible to you. In the event of any conflict between the Dutch and the English version, the Dutch version shall prevail.

### § 2 Definitions

- (1) "Customer" shall mean an individual, an entity or a partnership (the latter two are hereinafter also referred to as "Business Customers") that has properly and successfully registered with car2go and entered into a valid master agreement with car2go.
- (2) "car2go App" is a smartphone application that serves, *inter alia*, as access medium for booking and leasing car2go vehicles, to the extent this is technically possible at the respective car2go location. For details on the technical availability and the functional scope of the car2go App at each car2go site, please refer to car2go's Internet portal. The rental of car2go vehicles marked with the smartphone-only symbol is only possible through the car2go App. Instead of the car2go App, it is also possible to use apps of other providers that are officially authorized by car2go for leasing and terminating a lease of car2go vehicles.
- (3) "Home area" is the area in a car2go city within the boundaries of which the car2go vehicle can be rented and returned. A business region may consist of various zones. For -returning the car2go vehicle to a specially designated zone, fees may be incurred in accordance with the Fee Policy. The business regions in the car2go cities can be viewed, in their current form, in the car2go Internet portal and in the car2go App.



overeenstemming met de prijslijst. De zakelijke regio's in de car2go steden kunnen, in hun huidige vorm, worden bekeken in het car2go internetportaal en op de car2go app.

- (4) Europese rijbewijzen uit de Europese Unie (EU), en/of de Europese Economische Ruimte (EER) en Zwitserland worden geaccepteerd als "geldige rijbewijzen". Niet-EU/EER/Zwitsersrijbewijzen worden alleen geaccepteerd samen met een Internationale Rijvergunning of een gecertificeerde vertaling van het nationale rijbewijs.
- (5) ID kaarten uit Nederland of een paspoort samen met een huidig certificaat van registratie worden geaccepteerd als "foto registratie".

### § 3 Factureringsaccount, gebruikersgegevens, cross-gebruik

- (1) Om het car2go voertuig te kunnen huren, reserveren en gebruiken dient de klant:
  - a) In het internetportaal een betaalmethode (bijvoorbeeld creditcard, SEPA automatische incasso) te hebben geselecteerd, en de bijbehorende gegevens te hebben verstrekt ("eigen factureringsaccount"), of
  - b) van een andere klant (entiteit, vennootschap of individu met eigen factureringsaccount) toestemming te hebben gekregen om op diens rekening huur-/gebruikstransacties af te sluiten ("derden-factureringsaccount" of "cross-gebruik"), of
  - c) over een actieve en door car2go geaccepteerde bankrekening met betaalfunctie te beschikken.
- (2) In het standaard betaalprofiel dient de account houder/credit card houder overeen te komen met de Klant. De klant dient de door hem of haar aan car2go verstrekte persoonsgegevens in de gebruikersaccount up-to-date te houden. Dit geldt vooral voor zijn/haar adres, e-mailadres, gsm-nummer, rijbewijsgegevens en bankrekening of creditcardgegevens. Als de gegevens aantoonbaar niet up-to-date zijn (bijvoorbeeld notificatie- e-mail niet mogelijk, verouderd mobiel nummer), behoudt car2go zich het recht voor de account van de klant tijdelijk op te schorten
- (3) Klanten die andere klanten een recht verlenen om op hun rekening huurtransacties uit te voeren ("cross-gebruik"), zijn aansprakelijk voor alle daaraan verbonden verplichtingen van de gerechtigde in overeenstemming met het tarievenoverzicht, alsmede voor schade die is veroorzaakt door de schuld van de gerechtigde. Zij zullen namens de gerechtigde opgaven en mededelingen van car2go ontvangen.
- (4) Buiten het cross-gebruik is het alle klanten strikt verboden derden de mogelijkheid te bieden om car2go voertuigen te gebruiken. Het is met name niet toegestaan dat de klant login-informatie (car2go-gebruikersnaam, car2go-wachtwoord en car2go-PIN) aan een derde geeft. Dit geldt ook als de derde zelf een car2go klant is. Voor iedere overtreding verbeurt de klant een contractuele boete van € 1.000, onverminderd het recht om verdere schadevergoeding te vorderen. In dat laatste geval wordt de contractuele boete in mindering gebracht op dergelijke verdere schade.

### § 4 Rijbevoegdheid, verificatie rijbewijs

- (1) Voor het gebruiken en besturen van car2go voertuigen zijn uitsluitend natuurlijke personen bevoegd die
  - a) een minimum leeftijd van 18 jaar hebben bereikt en gedurende ten minste één (1) jaar in het bezit zijn van een geldig rijbewijs voor het besturen van een personenauto;
  - b) hun geldig rijbewijs tijdens de huur bij zich hebben en voldoen aan alle eventueel daarin opgenomen voorwaarden en beperkingen;
  - c) zelf klanten van car2go zijn, ook wanneer ze een voertuig in het kader van cross-gebruik (zie § 3.1.b) hierboven) op rekening van een zakelijke klant of andere klanten gebruiken
  - d) over een geschikt toegangsmiddel beschikken dat is geactiveerd in overeenstemming met § 4.3;
  - e) over een actieve account beschikken van car2go, een andere leverancier of een andere nationale car2go vestiging die officieel geautoriseerd is door car2go voor de verhuur en retournering van car2go voertuigen.
- (2) Voor een (betaalde) verificatie van hun rijbewijs dienen klanten die natuurlijke personen zijn, zich persoonlijk bij car2go of een officiële validatiepartner van car2go (validatiepunt) te voegen en zich te identificeren met hun rijbewijs en de juiste identificatiedocumenten. Of, waar van toepassing, kunnen zij hun rijbewijs verifiëren via het

- (4) European driver's licenses from the European Union (EU) and/or the European Economic Area (EEA) and Switzerland are accepted as a "valid driver's license". Non-EU/EEA/Swiss driver's licenses are only accepted in conjunction with an International Driving Permit or a certified translation of the national driver's license.
- (5) ID cards from the Netherlands or a passport in conjunction with a current certificate of registration are accepted as a "photo ID".

### § 3 Settlement account, user data, cross-account use

- (1) To be able to lease, book, and use the car2go vehicle, the Customer must:
  - a) either have selected a payment method (e.g. credit card, SEPA direct debiting) on the Internet portal and entered the corresponding data ("personal settlement account"); or
  - b) have been authorized by another Customer (entity, partnership or individual with a personal settlement account) to lease/use vehicles at such other Customer's expense ("third-party settlement account" or "cross-account use"); or
  - c) have an active account with payment function which is accepted by car2go.
- (2) In the standard payment profile, the account holder/credit card holder must match the Customer. The Customer must keep the personal data he/she entered into the car2go user account up to date. This shall apply in particular to the Customer's address, email address, mobile phone number, driver's license information and bank details and/or credit card information. If the data is demonstrably out of date (e.g. email cannot be delivered, mobile phone number is outdated), car2go reserves the right to temporarily block such Customer's account.
- (3) If Customers authorize other Customers to lease vehicles at the expense of their personal settlement account ("cross-account use"), they shall be liable for all liabilities of the beneficiaries arising therefrom pursuant to the fee policy and for any damage arising from the beneficiaries' fault. They shall receive statements and notifications from car2go on behalf of the beneficiaries.
- (4) Outside the cross-account use, all Customers are strictly prohibited from enabling any third party to drive car2go vehicles. In particular, it is not allowed to disclose the Customer login data (car2go user name, car2go password, and car2go PIN) to any third party. This shall also apply if such third parties are Customers themselves. For every case of non-compliance, the Customer shall pay a contractual penalty in the amount of € 1.000. The right to claim further damages shall remain unaffected. In this case, the contractual penalty shall be deducted from such further damages.

### § 4 Right to drive, driver's license validation

- (1) The right to take over and drive car2go vehicles shall be limited to individuals who
  - a) have reached a minimum age of 18 years and have had a valid driver's license for cars for at least one (1) year;
  - b) carry their valid driver's license with them during the term of the lease and comply with all conditions and requirements set out therein, if any;
  - c) are themselves Customers, even if they use a vehicle for the account of a Business Customer or other Customer under a cross-account use arrangement (see § 3 (1) b) above).
  - d) have an access tool that has been activated pursuant to § 4.3;
  - e) have an active account with car2go, a different provider or a different car2go national company that has been officially authorized by car2go for the rental and return of car2go vehicles.
- (2) Customers who are individuals must either appear in person at car2go or an official validation partner of car2go (validation point) and identify themselves by presenting their driver's license and suitable personal identification documents to have their driver's license validated (against a fee). Or, where applicable, validate their drivers' license through the online validation process according to the instructions. Validation with the car2go App is made based on a validation agreement with car2go. The agreement is entered into



online validatieproces in overeenstemming met de instructies. Validatie met de car2go app wordt gedaan op basis van een validatieovereenkomst met car2go. De overeenkomst wordt aangegaan wanneer u voor de rijbewijsvalidatie optie kiest binnen de car2go app en drukt op de "Validatie met betaalverplichting" knop nadat u foto's hebt gemaakt van uw rijbewijs (voorkant en achterkant) en uzelf. Hierna worden uw foto's geüpload en begint het validatieproces. Indien u een consument bent heeft u het recht om uw verklaring om de validatieovereenkomst aan te gaan te herroepen (zie informatie over het herroepingsrecht § 19 hieronder).

- (3) Na een succesvolle verificatie van het rijbewijs ontgrendelt car2go het toegangsmiddel van de klant voor een periode van maximaal zesendertig (36) maanden. Om het toegangsmiddel van de klant voor een nieuwe periode van maximaal zesendertig (36) maanden te ontgrendelen, dient de klant weer naar de verificatielocatie te gaan en zijn of haar geldige rijbewijs persoonlijk voor te leggen, of, waar van toepassing, het online ratificatie proces te gebruiken in overeenstemming met de instructies. car2go behoudt zich, los daarvan, het recht voor de klant te allen tijde te verzoeken voor een controle van het rijbewijs naar een verificatielocatie te gaan om zijn of haar geldige rijbewijs voor te leggen. Indien de klant niet voldoet aan dit verzoek, kan car2go het toegangsmiddel van de klant blokkeren.
- (4) Onmiddellijk na intrekking of verlies van het rijbewijs vervalt de rijbevoegdheid voor het car2go voertuig voor de duur van het verlies of de intrekking. Hetzelfde geldt voor de duur van een rijverbod. Klanten dienen intrekking of beperkingen van hun rijbevoegdheid, rijverboden die ingaan of een tijdelijke inbeslagname of tijdelijke opschorting van hun rijbewijs onmiddellijk aan car2go te melden.

## § 5 Toegangsmiddel (car2go app)

- (1) Het toegangsmiddel voor car2go voertuigen is de car2go app.
- (2) Voor het gebruik van de car2go-app als toegangsmiddel dient de klant over een mobiele telefoon te beschikken die voldoet aan de technische vereisten voor de car2go app. Bij elke download van de app wordt automatisch gecontroleerd of de mobiele telefoon aan deze vereisten voldoet. car2go garandeert wat dat betreft geen compatibiliteit. De klant is zelf verantwoordelijk voor de mogelijkheid van mobiele datacommunicatie en de eventuele kosten die zijn of haar provider berekent voor gegevensoverdracht zijn voor zijn of haar rekening.
- (3) Het is verboden om een toegangsmiddel met IT-methoden uit te lezen, te kopiëren of te manipuleren. Een zodanige inbreuk en de poging ertoe leiden onmiddellijk tot uitsluiting van car2go en alle kosten van de inbreuk bij eventuele, daaruit voortvloeiende schade zijn voor rekening van de klant.
- (4) De klant is verplicht om een verlies of vernietiging van een toegangsmiddel onverwijld aan car2go te melden (via het internetportaal of telefonisch bij het service center), zodat car2go uw toegangsmiddel kan vergrendelen en misbruik kan voorkomen. De klant wordt via e-mail geïnformeerd over de vergrendeling.
- (5) De klant maakt tijdens het registratieproces een wachtwoord aan dat hem de toegang tot vertrouwelijke informatie en functies in het internetportaal verschaft (bijv. voertuigen van car2go boeken, facturen inzien, persoonlijke gegevens/bedrijfsgegevens inzien/wijzigen). De klant maakt daarnaast een persoonlijk identificatienummer (PIN) aan, waarmee hij zich in het voertuig van car2go respectievelijk met de car2go-app kan identificeren teneinde een rit te kunnen maken. De klant verbindt zich ertoe om het wachtwoord en de PIN strikt vertrouwelijk en niet toegankelijk voor derden te houden. Het wachtwoord van de klant en de PIN mogen in geen geval worden vermeld of opgeslagen op een toegangsmiddel of het dragermateriaal ervan, of op andere wijze in de buurt van het toegangsmiddel worden bewaard. De klant zal het wachtwoord en/of de PIN onmiddellijk wijzigen als er reden is om aan te nemen dat een derde daarmee bekend zou zijn geworden.
- (6) De klant is aansprakelijk voor alle door het verlies van de toegangsmiddelen veroorzaakte schade, met name wanneer daardoor een diefstal, beschadiging of misbruik van het voertuig van car2go mogelijk werd gemaakt.
- (7) De car2go PIN en de toegangsmiddelen van car2go dienen apart te worden bewaard. De klant is aansprakelijk bij een inbreuk.

when you choose the driver's license validation option in the car2go App and hit the "Validate with obligation to pay"-button after you have taken pictures of your driver's license (front and back) and yourself. Afterwards, your pictures will be uploaded and the validation process commences. If you are a consumer you are entitled to withdraw your declaration to enter into the validation agreement (see information on right of withdrawal § 19 below).

- (3) Having successfully validated the driver's license, car2go shall activate such Customer's access tools for a maximum of thirty-six (36) months. To activate the Customer's access tools for another period of a maximum of thirty-six (36) months, the Customer shall again appear at a validation point and personally present his/her valid driver's license or, where applicable use the online validation process according to the instructions. Irrespective thereof, car2go reserves the right to request the Customer at any time, for purposes of checking the driver's license, to appear at a validation point and present his/her valid driver's license. If the Customer fails to comply with this request, car2go may block such Customer's access tools.
- (4) If the driver's license is withdrawn or lost, the right to drive the car2go vehicle shall immediately be suspended for the duration of the withdrawal or loss. The same shall apply for the duration of a driving ban. Customers shall notify car2go without undue delay of the suspension or limitation of their right to drive, any driving bans becoming effective or any temporary securing or seizure of their driver's license.

## § 5 Access tools (car2go App)

- (1) The means of access for car2go vehicles is the car2go App.
- (2) To be able to use the car2go App as an access tool, the Customer must have a cell phone that is compatible with the technical requirements of the car2go App. For every download of the App, the system automatically checks whether the cell phone is compatible with such requirements; car2go does not guarantee compatibility in that respect. The Customer personally shall provide the possibility of mobile data communication and shall bear any data transmission costs which become payable to the Customer's mobile service provider.
- (3) It is prohibited to read out, copy or manipulate an access tool by means of information technology. Any non-compliance will immediately lead to the exclusion from car2go and the Customer shall bear the costs of any damage resulting from non-compliance, if any.
- (4) The Customer shall report a loss or the destruction of an access tool to car2go without undue delay (via the Internet portal or by telephone to the service center) to enable car2go to block such access tool and prevent misuse. The Customer shall be informed by email that the access tool has been blocked.
- (5) During the registration process, the Customer will create a password to access confidential information and functions on the Internet portal (e.g. booking car2go vehicles, viewing invoices, viewing/changing personal/business data). In addition, the Customer will create a personal identification number (PIN) for the purpose of authenticating himself/herself in the car2go vehicle or in the car2go App to start a trip. The Customer is obligated to keep the password and PIN strictly confidential and protect them from access by any third party. In particular, the Customer must not at any rate note or store the password and PIN on an access tool or its carrier medium or otherwise keep them near the access tool. The Customer shall change the password and/or PIN immediately if there is reason to assume that it/they might have been disclosed to any third party.
- (6) The Customer shall be liable for any damage caused by the loss of the access tools, in particular if a theft, a damage or a misuse of a car2go vehicle became possible as a result of such loss.
- (7) The car2go PIN and the access tools shall be kept separately. The Customer shall be liable for any non-compliance.



## § 6 Reservering en sluiting van afzonderlijke huurovereenkomsten

- (1) Geregistreerde klanten kunnen voertuigen van car2go huren. Er kan alleen gebruik worden gemaakt van car2go voertuigen met een groen licht en een bijbehorende tekst "vrij" op het display achter de voorruit.
- (2) Een voertuig van car2go kan gratis worden gereserveerd voor een maximum tijdsduur zoals aangegeven in de car2go app. Indien beschikbaar voor het betreffende car2go voertuig, kan de reservering worden verlengd tegen een vergoeding als uiteengezet in het tarievenoverzicht, zoals van tijd tot tijd gewijzigd. De maximum periode van de reservering en de corresponderende kosten worden weergegeven in de car2go app. De opdracht kan alleen via de car2go app worden gegeven. car2go is gerechtigd om de opdracht te weigeren als het specifieke voertuig voor de reservering niet beschikbaar is. In sommige gevallen kunnen door onnauwkeurigheden van het GPS signaal afwijkingen van de werkelijke standplaats voorkomen. car2go aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in dit verband.
- (3) De huurovereenkomst voor het gebruik van een voertuig van car2go wordt gesloten zodra de klant de huur start met zijn toegangsmiddel en de boordcomputer van het car2go voertuig de huurtransactie bevestigt door de centrale vergrendeling te openen. Door de PIN en de toegangscode die is weergegeven op de voorruit in te voeren in de car2go app, accepteert de klant de huurtarieven. De klant is verplicht om het car2go voertuig vóór het rijden te controleren op zichtbare gebreken, beschadigingen en ernstige verontreinigingen en deze via de car2go app of telefonisch aan car2go te melden. Bij ernstige schade dient de klant, indien nodig, telefonisch contact op te nemen met het service center om de aard en ernst van de gebreken, beschadigingen en/of verontreiniging te melden. Om de schade te kunnen toerekenen aan de veroorzaker moet de melding worden gedaan voordat de motor start. Anderszins behouden wij het recht voor om schadevergoeding te vorderen met betrekking tot daarvoor bestaande schade. De klant is verplicht om de betreffende gegevens volledig en waarheidsgetrouw te melden. car2go is bevoegd om het gebruik van het car2go voertuig te verbieden, indien de veiligheid tijdens de rit in het geding lijkt te zijn.
- (4) car2go is gerechtigd om de klant te bellen op het bij de persoonlijke gegevens opgegeven mobiele nummer indien het gebruiksproces wordt onderbroken. car2go heeft het recht om verder gebruik van het car2go voertuig te verbieden, indien er reden is om te vermoeden dat er sprake is van een schending van het contract (bv. een schending van § 9).
- (5) De huurperiode van de afzonderlijke huurovereenkomst begint met het sluiten van de overeenkomst en eindigt wanneer de klant de afzonderlijke huurovereenkomst conform § 10 behoorlijk heeft beëindigd of wanneer car2go het recht heeft om in overeenstemming met deze voorwaarden de huurovereenkomst te beëindigen en de huur eenzijdig beëindigt.
- (6) De maximale huurperiode van een afzonderlijke huurovereenkomst is 48 uur. car2go behoudt zich het recht voor om afzonderlijke overeenkomsten te allen tijde eenzijdig te beëindigen als de maximale huurperiode van 48 uur is overschreden.
- (7) car2go heeft het recht om het car2go voertuig in overleg met de klant op elk gewenst moment terug te nemen en door een vergelijkbaar car2go voertuig te vervangen.
- (8) De klant is niet gerechtigd om zijn verklaring om de afzonderlijke huurovereenkomst aan te gaan in te trekken.
- (9) Met inachtneming van de stand van zaken kan de levering van diensten onderworpen zijn aan beperkingen en onnauwkeurigheden die buiten de controle van car2go zijn. Dit is in het bijzonder van toepassing op de beschikbaarheid van mobiele data diensten die worden geleverd door mobiele netwerk beheerders, het mobiele netwerk, het positioneringssysteem door een global navigatie systeem en internet toegang. Deze zijn beperkt tot het service gebied van de radio stations van de respectievelijke leverancier van mobiele diensten. De niet-beschikbaarheid van het mobiele netwerk kan er in bepaalde gevallen voor zorgen dat specifieke diensten niet beschikbaar zijn omdat de vereiste data overdracht niet werkt. Deze diensten kunnen ook worden beïnvloed door atmosferische storingen, topografische condities of obstakels (bijvoorbeeld bruggen, tunnels, gebouwen). Dit geldt ook voor positioneringsdiensten die

## § 6 Booking and conclusion of individual lease agreements

- (1) Registered and validated Customers may lease car2go vehicles. It is only possible to use car2go vehicles that are marked as "free" by a green light and a corresponding note on the reading device on the windshield.
- (2) A specific car2go vehicle may be booked free of charge for a maximum time specified in the car2go App. If available for the respective car2go vehicle, the reservation may be prolonged for a fee as set out in the fee policy as amended from time to time. The maximum period for the reservation and the corresponding charges will be shown in the car2go App. The order may only be placed via the car2go App. car2go is entitled to reject the order if the selected vehicle is not available to meet the booking request. In individual cases, there may be deviations between the actual and the indicated location also due to inaccuracies of the GPS signal. car2go does not assume any liability in that respect.
- (3) The lease agreement on the use of a car2go vehicle is entered into when the Customer starts the lease with his access device and the onboard computer of the car2go vehicle has confirmed the lease by opening the central locking. By entering the PIN and the access code displayed on the windshield unit into the car2go App, the Customer accepts the lease tariffs. Before driving off, the Customer is obliged to check the car2go vehicle for any visible defect, damage, and gross soiling and to report them to car2go via the car2go App or by telephone. In the case of serious damage, the Customer shall contact car2go by telephone to report the nature and seriousness of the defect, damage and/or soiling. To enable a correct allocation of the damage to the person causing the damage, it is indispensable to make the report before starting the engine. Otherwise, we reserve the right to claim damages with regard to pre-existing damages. The Customer is obliged to provide the corresponding information completely and truthfully. car2go is entitled to prohibit the use of the car2go vehicle if the driving safety seems impaired.
- (4) car2go is entitled to call the Customer under the cell phone number registered in the personal data if the usage process is interrupted. car2go is entitled to prohibit any further use of the car2go vehicle if there is reason to assume a violation of the agreement (e.g. breach of § 9).
- (5) The term of the individual lease agreement shall commence upon entering into the agreement and end when the Customer has properly terminated the lease pursuant to § 10 or if car2go is entitled to terminate the rental in accordance with these General Terms and Conditions and terminates the rental unilaterally.
- (6) The maximum term of an individual lease agreement shall be 48 hours. car2go reserves the right to terminate individual lease agreements unilaterally at any time if they exceed the maximum term of 48 hours.
- (7) car2go is entitled to take back the car2go vehicle and replace it by a comparable car2go vehicle at any time in coordination with the Customer.
- (8) The Customer is not entitled to withdraw his/her declaration to enter into the individual lease agreement.
- (9) Taking account of the state of the art the provision of services may be subject to restrictions and inaccuracies, that are outside of car2go's control. This applies in particular with regard to the availability of mobile data services provided by mobile network operators, the mobile network, the positioning services by a global navigation satellite system and the internet access. These are limited to the service area of the respective mobile services provider's radio stations. The unavailability of the mobile network may in particular cases cause specific services to be unavailable because the required data transfer does not work. Also, these services may be affected by atmospheric interferences, topographic conditions or obstacles (e.g. bridges, tunnels, buildings). The same applies for the positioning services based on the global navigation satellite system. Also the use of the Internet may be subject to additional restrictions (e.g. network overload). Furthermore, temporary capacity shortages may be a consequence of load peaks of the services, the mobile or fixed line networks or the Internet. Disturbances may also result from force majeure including strikes, lock outs and orders from public administration as well as from technical and other measures (e.g. repair, maintenance, software updates, enhancements) conducted at equipment of car2go, suppliers, service and content providers as well as network operators that are required for a proper or improved provision of the services. The



gebaseerd zijn op het global navigatie satelliet systeem. Daarnaast kan het gebruik van internet onderworpen zijn aan additionele beperkingen (bijv. een overbelasting van het netwerk). Bovendien, tijdelijke capaciteit tekorten kunnen het gevolg zijn van belasting pieken van de diensten, mobiele of vaste lijn netwerken of van het internet. Storingen kunnen ook het gevolg zijn van overmacht, inclusief stakingen, uitsluitingen, bevelen van openbaar bestuur, en technische en andere maatregelen (bijv. reparatie, onderhoud, software updates, verbeteringen) uitgevoerd op apparaten van car2go, leveranciers, leveranciers van diensten, leveranciers van content, en netwerk beheerders die vereist zijn voor een behoorlijke en verbeterde levering van de diensten. Het gebruik van de diensten via de car2go app en/of het car2go internet portaal of het compatibel apparaat kan ook onderworpen zijn aan beperkingen en onnauwkeurigheden als gevolg van de niet-beschikbaarheid, belemmeringen of storingen van de car2go app en/of het car2go internet portaal of van het compatibel apparaat (bijv. door overmacht, technische of andere maatregelen zoals onderhoud, software updates, verbeteringen voor de car2go app en/of het car2go internet portaal).

use of the services via the car2go App and/or the car2go Internet portal may also be subject to limitations and inaccuracies due to the non-availability or interferences or disturbances of the car2go App and/or the car2go Internet portal or of the compatible device (e.g. due to reasons of force majeure or due to technical or other measures like maintenance, software updates, enhancements for the the car2go App and/or the car2go Internet portal).

#### **§ 7 Prijzen, betalingsachterstand, vrijminuten, krediet saldo**

- (1) De klant stemt ermee in om de prijzen te betalen tegen het gekozen tarief dat van toepassing is op het moment van aanvang van de afzonderlijke huurovereenkomst. Het relevante tarief wordt vóór elke huur aan de klant weergegeven in de car2go app. Alle tarieven en vergoedingen worden vermeld in het geldende tarievenoverzicht zoals van tijd tot tijd gewijzigd. Dit zijn de definitieve prijzen inclusief de alsdan geldende BTW. Betaling is verschuldigd na afloop van de individuele huurovereenkomst.
- (2) Als het voertuig niet rijklaar is, ofschoon het met groen licht als "vrij" was gemarkeerd, zal aan de klant geen huur in rekening worden gebracht.
- (3) Een rijtegoed worden verworven in de vorm van vrijminuten of Euro tegoeden; het is ook mogelijk dat vrijminuten of Euro tegoeden in het kader van promotionele activiteiten worden verstrekt. De relevante voorwaarden zijn van toepassing. Krediet saldo, in de vorm van vrijminuten of Euro tegoeden, kan niet worden terugbetaald maar kan enkel worden gebruikt voor de diensten omschreven in § 7 (6) hieronder. De vrijminuten en Euro tegoeden vervallen één jaar na ontstaan respectievelijk aankoop (op de basis dat vrijminuten of Euro tegoeden die het eerst zijn verworven of aangekocht het eerst gebruikt zullen worden).
- (4) Als een klant krediet saldo ontvangt zal dit binnen 3 werkdagen worden bijgeschreven op de account. Tegoeden en vrijminuten kunnen alleen worden gecrediteerd op het standaard betalingsprofiel van de klant (privé). Indien de account van de klant een krediet saldo bevat dat lokaal kan worden ingewisseld dan wordt het relevante krediet saldo eerst gebruikt voor het gebruik van de klant. De krediet tegoeden respectievelijk de vrijminuten die het eerst verlopen zullen als eerste gebruikt worden. In geval de klant geen tegoeden respectievelijk vrijminuten op zijn account heeft - of het gebruik overschrijdt de bestaande tegoeden respectievelijk vrijminuten - dan zal de standaard betaalmethode van de klant worden gebruikt voor de bedragen. De klant kan de huidige status van zijn vrijminuten of tegoeden elk moment bekijken in het die car2go app of de car2go rekening. De niet binnen de geldigheidsduur gebruikte vrijminuten vervallen.
- (5) Het krediet saldo bij car2go kan niet worden gebruikt in geval van een afzonderlijke huurovereenkomst gesloten met een andere lokale car2go onderneming.
- (6) Het krediet saldo kan worden gebruikt voor de volgende tarieven en vergoedingen: huurprijs, lange afstand tarieven, luchthaventoelagen, en zone specifieke tarieven.
- (7) Het gebruik van car2go voertuigen zal - in lijn met de selectie van de klant in de afzonderlijke huurovereenkomst - in rekening worden gebracht in overeenstemming met het relevante pakket en/of in overeenstemming met de respectievelijke standaard tarieven per minuut of gedeelte daarvan (onvolledige minuten zullen worden doorberekend als hele minuten). Pakketten zullen alleen van toepassing zijn op de huur van één car2go voertuig en ongebruikte gedeeltes (bijvoorbeeld rijtijd) verlopen aan het einde van de betreffende huur (§ 10). Indien op de vrijminutenrekening account van de klant een lokaal verrekenbaar tegoed staat, wordt eerst deze vrijminutenrekening account belast voor het eerder genoemde gebruik.
- (8) Voor gebruik dat niet wordt gedekt door het tegoed op de account,

#### **§ 7 Prices, default in payment, free minutes, credit balance**

- (1) The Customer shall pay the prices for the selected rate applicable at the commencement of the individual lease. The relevant rate is displayed to the Customer prior to each lease within the car2go App. All rates and fees are set out in the fee policy as amended from time to time. The prices are end prices that include the applicable statutory VAT. The payment shall be due upon termination of the individual lease agreement.
- (2) If the vehicle is not fit for use although it was marked as "free" by a green light, no fees will be charged to the Customer.
- (3) A credit balance can be acquired in the form of free minutes or Euro funds; it is also possible that free minutes or Euro funds are granted in the course of promotional activities. The relevant conditions apply. Any credit balance, in the form of free minutes or Euro funds, will not be reimbursed and may only be used for the services described in § 7 (6) below. Free minutes or Euro funds shall expire one year after acquisition respectively purchase (on the basis that any free minutes or Euro funds acquired or purchased earliest will be consumed first).
- (4) If a Customer receives a credit balance, it will be credited to the account within 3 working days. Funds and free minutes can only be credited on the Customer's standard payment profile (private). If the Customer's account contains a credit balance that is locally redeemable, the relevant credit balance will at first be consumed for the Customer's usage. The credit funds respectively free minutes expiring the soonest will be consumed first. To the extent the Customer does not have funds respectively free minutes on his/her account, - or the usage exceeds the existing funds respectively free minutes - the Customer's standard payment profile will be used for the charges. The Customer can view the current status of his/her funds respectively free minutes at any time in the car2go App or the car2go Account. Any allotments not used within the validity period of the respective funds respectively free minutes shall be forfeited.
- (5) The credit balance with car2go cannot be used in case of an individual lease agreement entered into with another local car2go company.
- (6) The credit balance can be used for the following rates and fees: Rental fee, long distance rates, airport rates and zone specific rates.
- (7) The use of car2go vehicles shall - in line with the Customer's selection in the individual lease agreement - be accounted for in accordance with the relevant package and/or in accordance with the respective standard rates per minute or part thereof (unfinished minutes shall be charged as full minutes). Packages shall only apply for one lease of a car2go vehicle and unused parts (e.g., driving time) expire upon end of the respective lease (§ 10). If the Customer's account has a credit balance that is locally redeemable, the aforementioned uses shall first be deducted from this account.
- (8) For any use that is not covered by the credit balance on the account, an invoice shall be prepared after expiration of the accounting period and made available for download in the car2go Account and via email.
- (9) Payments as a private Customer shall be made according to the



wordt een factuur na de afrekeningsperiode opgesteld en beschikbaar gesteld om te worden gedownload in de car2go account en via email.

- (9) Betalingen als particuliere klant geschieden volgens de gekozen betaalwijze. De klant is verplicht om ervoor te zorgen dat zijn (bank-)rekening waarop de afschrijving of de (SEPA) incasso plaatsvindt, of een andere geselecteerde betaalwijze, voldoende dekking biedt. Indien het afgeschreven bedrag door de bank wordt teruggevorderd en de klant daarvoor verantwoordelijk is, dient de klant de bankkosten te betalen, evenals een boete volgens het alsdan geldende tarievenoverzicht. car2go behoudt zich het recht voor om bepaalde door de klant gekozen betaalwijzen te weigeren en de uit meerdere betaalwijzen als standaard gekozen betaalwijze te wijzigen. De klant wordt in voorkomend geval vooraf ingelicht over deze wijziging.
- (10) Betalingen van zakelijke klanten geschieden via overschrijving of via creditcard na periodieke facturering.
- (11) De klant zal enkel gerechtigd zijn tot verrekening van vorderingen van car2go indien de tegenvordering van de klant niet betwist wordt, gereed voor een beslissing of finaal toegewezen.

### § 8 Overdracht, automatische incasso en pre-notificatie

- (1) car2go behoudt zich het recht voor om haar vorderingen op grond van de contractuele relatie over te dragen. De klant wordt in de betreffende factuur ingelicht over een zodanige overdracht. In dat geval kan de klant alleen nog bij de rechtverkrijger tegen volledige kwijting voldoen aan de betaalverplichting, waarbij car2go verantwoordelijk blijft voor algemene vragen van klanten, klachten etc.
- (2) De klant machtigt car2go, of in het geval van een overdracht van de vordering (§8 (1)), de overnemer, onherroepelijk de vergoedingen en te betalen schadevergoedingen (tot het bedrag van het contractueel overeengekomen eigen risico) ten laste van de klant in verband met de afzonderlijke huurovereenkomst middels een (SEPA) incasso van de opgegeven rekening of een debitering van de creditcard of een andere in het car2go account opgegeven betaalwijze af te boeken. In dat geval verzendt car2go de voor de uitvoering van de overdracht van vorderingen benodigde gegevens naar de overnemer die deze gegevens niet voor enig ander doel mag verwerken of gebruiken.
- (3) car2go, of in het geval van een overdracht van de vordering (§8 (1)), de overnemer, zal de klant ten minste twee (2) dagen van tevoren op de hoogte brengen van de SEPA incasso (vooraankondiging) Deze aankondigingsperiode zal van toepassing zijn op alle overeengekomen SEPA incasso's in de zakenrelatie tussen car2go en de klant.

### § 9 Algemene verplichtingen van de klant/verboden

- (1) Indien klanten in de hierna volgende gevallen verplicht zijn om contact met het car2go service center op te nemen, dient dit te geschieden via het in de car2go app opgeslagen vaste nummer. Er kan ook contact worden opgenomen via een ingebouwde telefoonfunctie van het car2go voertuig, voor zover beschikbaar.
- (2) De klant is verplicht om:
  - a) het gebruikte car2go voertuig met zorg en zorgvuldig te behandelen en zich in het bijzonder te houden aan de gebruikshandleiding van de fabrikant, de rijvoorschriften en de voorgeschreven maximale toerentallen en snelheden;
  - b) schades door geweld of ongevallen of (ernstige) verontreinigingen onmiddellijk door te geven aan het car2go service center;
  - c) het car2go voertuig zoveel mogelijk te beveiligen tegen diefstal (ramen en centrale vergrendeling moeten gesloten zijn);
  - d) bij langere ritten de verschillende vloeistofpeilen en de bandenspanning regelmatig te controleren en indien nodig bij te vullen;
  - e) ervoor te zorgen dat het car2go voertuig uitsluitend in een verkeers- en bedrijfsveilige toestand wordt gebruikt;
  - f) te voldoen aan alle wettelijke verplichtingen in samenhang met het gebruik van het car2go voertuig, in het bijzonder op grond van de geldende verkeerswetgeving, voor zover deze niet worden gedekt door car2go onder deze overeenkomst;
  - g) in het geval een waarschuwinglampje op het display in het dashboard oplicht direct te stoppen en contact op te nemen met het service center om af te stemmen of de rit kan worden voortgezet, en

selected payment method. The Customer shall ensure that his/her (bank) account that is used for (SEPA) direct debiting or any other selected means of payment has sufficient cover. If the amount debited is charged back by the bank and the Customer is responsible for this, the Customer shall pay the bank expenses and, subsequently, a dunning charge in accordance with the current fee policy. car2go reserves the right to reject any means of payment specified by the Customer and, if several means of payment have been specified, to change the means of payment selected as default means of payment by the Customer; this shall be communicated to the Customer in advance, if applicable.

- (10) Payments as a Business Customer shall be made by bank transfer or by credit card upon periodic invoicing.
- (11) The Customer shall only be entitled to a set-off against claims of car2go if the Customer's counterclaim is uncontested, ready for decision or has been finally adjudicated.

### § 8 Assignment, direct debit authorization, and prenotification

- (1) car2go reserves the right to assign its receivables under the agreement. The Customer shall be notified of such an assignment in the respective invoice. In such case, the Customer may only make payments to the assignee with debt discharging effect; car2go shall remain responsible for general customer requests, complaints, etc.
- (2) The Customer revocably authorizes car2go or, in the case of an assignment of the claim (§ 8 (1)), the assignee to collect the fees and damages payable by the Customer in connection with the individual lease agreement (up to the amount of the contractually agreed deductible) by (SEPA) direct debiting of the current account specified or by debiting the credit card or another means of payment specified in the car2go Account. In this case, car2go provides the data required for the assignment of receivables to the assignee who must not process or use such data for any other purpose.
- (3) car2go (or, in the case of an assignment of a receivable pursuant to the above provision the assignee) shall notify the Customer of the SEPA direct debiting at least two (2) days in advance (pre-notification). This notification period shall apply to any agreed SEPA direct debiting in the business relationship between car2go and the Customer.

### § 9 General obligations of the Customer / prohibitions

- (1) If the Customer is hereinafter obliged to contact car2go, he/she shall use the telephone number specified in the car2go App. Alternatively, he/she may also use a telephone installation of the car2go vehicle, if available.
- (2) The Customer is obliged to:
  - a) treat the car2go vehicle carefully and gently, in particular to observe the provisions of the manufacturer's operation manual as well as the running-in requirements and the specified maximum revolutions per minute and speed;
  - b) notify car2go immediately of any damage resulting from violence or accident or of any gross soiling;
  - c) generally protect the car2go vehicle against theft (windows must be closed and the central locking locked);
  - d) check the operating liquids and the tire pressure on extended trips at regular intervals and, if necessary, adjust them;
  - e) ensure that the car2go vehicle is only used if it is in a state providing for operational and road safety;
  - f) fulfill all statutory requirements in connection with the operation of the car2go vehicle, in particular under the applicable traffic laws, to the extent they are not assumed by car2go under this agreement;
  - g) stop immediately if a warning light flashes up in the dashboard display and contact car2go to discuss whether the trip may be continued; and
  - h) ensure that, when using a car2go electric drive, the battery has sufficient capacity at the time of leaving the home area to bring the vehicle back into the home area and to be able to properly start the charging process, if applicable.



- h) ervoor te zorgen dat bij het gebruik van een car2go met elektrische aandrijving de accu bij het verlaten van het werkgebied voldoende capaciteit heeft om het voertuig weer naar het werkgebied terug te brengen en het laadproces op correcte wijze te kunnen starten.
- (3) Het is de klant verboden:
- a) het car2go voertuig te besturen onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden. Er geldt een strikt alcoholverbod en dus een maximumpromillage van 0,0 ‰,
  - b) met behulp van de tankkaart andere voertuigen te tanken dan het car2go voertuig waar de tankkaart bij hoort of de oplaadpas te gebruiken om andere voertuigen dan het car2go voertuig aan welke de oplaadpas is toegewezen op te laden; er dienen met de tankkaart alleen euroShell acceptatiepunten te worden gebruikt; het gebruik van hoogwaardige brandstoffen (bijvoorbeeld V-Power) is niet geoorloofd; indien de klant in strijd met deze verplichting handelt kan de klant een vergoeding in rekening worden gebracht in overeenstemming met de tarief regels voor het verwerken van externe brandstofbonnen,
  - c) de passagiersairbag uit te schakelen, tenzij dit noodzakelijk is om kinderen of baby's te vervoeren met een noodzakelijke zithoogte / kinderzitting of om alle instructies na te leven van de fabrikant met betrekking tot de installatie van de kinderzitjes in overeenstemming met § 9 (3) n) hieronder;
  - d) het car2go voertuig te gebruiken voor cross-country ritten, motorsportevenementen of enige vorm van racen,
  - e) het car2go voertuig te gebruiken voor voertuigtesten, rijlessen of voor commercieel vervoer van personen of commerciële transporten (zoals koeriersdiensten, pizzabezorging);
  - f) het car2go voertuig te gebruiken voor het vervoer van licht ontbrandbare, giftige of anderszins gevaarlijke stoffen voor zover deze de normale huishoudelijke hoeveelheden significant overschrijden,
  - g) met het car2go voertuig voorwerpen of stoffen te vervoeren die vanwege hun aard, formaat, vorm of gewicht de rijveiligheid in gevaar brengen of het interieur zouden kunnen beschadigen,
  - h) het car2go voertuig te gebruiken voor het plegen van delicten,
  - i) in het car2go voertuig te roken of passagiers toe te staan te roken,
  - j) dieren mee te nemen in het car2go voertuig, tenzij ze zich in een afgesloten kooi bevinden die veilig in de kofferruimte is ondergebracht,
  - k) het car2go voertuig (ernstig) te vervuilen of afval van welke soort dan ook in het car2go voertuig achter te laten,
  - l) meer passagiers vervoeren dan het aantal dat is toegestaan op basis van het kentekenbewijs,
  - m) eigenmachtig reparaties of aanpassingen aan het car2go voertuig uit te voeren of te laten uitvoeren
  - n) kinderen of peuters op de passagiersstoel te vervoeren als er geen vereiste zitverhoger/autostoeltje wordt gebruikt. De klant dient alle aanwijzingen van de fabrikant voor de montage van babystoeltjes op de passagiersstoel op te volgen, en het is de klant verboden
  - o) met het car2go voertuig naar het buitenland (buiten Nederland) te gaan.
  - p) car2go voertuigen loodrecht op de weg te parkeren.
- (4) In het belang van andere klanten, het milieu en de samenleving, dient de klant op een milieuvriendelijke en energiebesparende manier te rijden.
- (3) The Customer must not:
- a) drive the car2go vehicle under the influence of alcohol, drugs or pharmaceuticals which might impair his/her fitness to drive. A strict ban on alcohol (0.0‰) applies;
  - b) use the fuel card to fuel vehicles other than the car2go vehicle to which the fuel card is assigned or to use the charging card to charge vehicles other than the car2go vehicle to which the charging card is assigned; with the fuel card only and exclusively Euroshell points of acceptance shall be used; the use of premium fuels (e.g. V-Power) shall be inadmissible; If they are in breach of this requirement, the customer may be charged a fee in accordance with the tariff regulations for processing external fuel receipts,
  - c) deactivate the passenger airbag, unless this is necessary to transport children or babies with a necessary seat elevation/child seat or to observe all instructions of the manufacturer relating to the installation of baby seats both in accordance with § 9 (3) n) below;
  - d) use the car2go vehicle for cross-country trips, motor sports events or races of any kind;
  - e) use the car2go vehicle for vehicle tests, driving trainings or for transporting persons on commercial terms or commercial transports (e.g. courier services, pizza delivery);
  - f) use the car2go vehicle to transport easily inflammable, poisonous or otherwise hazardous substances to the extent they significantly exceed household quantities;
  - g) use the car2go vehicle to transport objects or substances that might impair driving safety or damage the interior of the vehicle due to their nature, size, form or weight;
  - h) use the car2go vehicle to commit criminal offenses;
  - i) smoke or allow others to smoke in the car2go vehicle;
  - j) take animals into the car2go vehicle, unless they are in a closed cage that is safely placed in the trunk;
  - k) grossly soil the car2go vehicle or leave any kind of waste in the car2go vehicle;
  - l) carry more passengers than the number permitted by the vehicle registration,
  - m) carry out repairs or any alterations to the car2go vehicle or have such repairs or alterations carried out on the Customer's own authority;
  - n) transport children or babies without a necessary seat elevation/child seat. The Customer must observe all instructions of the manufacturer relating to the installation of baby seats;
  - o) make trips abroad with the car2go vehicle; and
  - p) park car2go vehicles perpendicular to the road,
- (4) In the interest of the environment, the general public, and the other Customers, the Customer's driving style shall be environmentally sound and fuel-efficient.

## § 10 Einde van de huur

- (1) Als de klant een huur wil beëindigen (en daarmee een individuele huurovereenkomst wil beëindigen), dan is hij verplicht:
- a) zich te informeren over de door car2go meegedeelde parkeermogelijkheden in de betreffende stad en het car2go voertuig naar behoren en met inachtneming van de verkeersregels te parkeren op hetzij een door car2go beschikbaar gestelde en speciaal aangeduide parkeerplaats of, voor zover het daar is toegestaan, het voertuig te parkeren op een betaalde of niet betaalde parkeerplaats in de openbare ruimte. Elke overtreding van de verkeersregels of eventuele verboden opgelegd door de eigenaar van het terrein komt ten laste van de klant.

## § 10 End of lease

- (1) If the Customer wants to terminate a lease (and, thereby terminate the individual lease agreement), the Customer is obliged:
- a) to inform himself/herself about the parking possibilities approved by car2go in the respective city and to park the car2go vehicle properly and in accordance with the applicable traffic laws either in a specifically marked parking space provided by car2go or, if it is allowed to park the vehicle there, in a paying or non-paying public car park. Any breach of traffic rules or prohibitions imposed by the owner of the respective space shall be at the Customer's expense.



- b) de car2go huur niet te beëindigen op particulier terrein of een bedrijfsterrein (bijv. parkeergarages, achtertuinen etc. die niet uitdrukkelijk als car2go parkeerterreinen zijn gemarkeerd). Het verbod geldt ook voor parkeerplaatsen voor klanten van winkelcentra, supermarkten restaurants etc. alsmede voor universiteiten en soortgelijke instellingen. Het car2go voertuig dient te allen tijde voor iedereen toegankelijk te zijn.
  - c) de sleutels, tankkaart of oplaadpas en eventueel de parkeerkaart in de daarvoor bestemde houder terug te plaatsen,
  - d) zich ervan te verzekeren dat de handrem is aangetrokken, alle ramen en deuren volledig gesloten zijn en alle lichten zijn uitgeschakeld, en
  - e) zich ervan te verzekeren dat er geen afval of (ernstige) verontreinigingen achterblijven in het car2go voertuig.
- (2) Op terreinen waar parkeren op bepaalde dagen of tijden niet is toegestaan (bijvoorbeeld parkeerborden met "8.00-19.00 uur" of "dinsdag, 06.00-13.00 uur") kan de huur alleen beëindigd worden als de beperking niet eerder van kracht wordt dan nadat 48 uur zijn verstreken nadat het voertuig is geparkeerd. Dit geldt ook voor parkeerverboden die reeds zijn aangekondigd, maar nog niet van kracht zijn (bv. tijdelijke parkeerverboden wegens evenementen of optochten). Wanneer de huur van een car2go Smart met elektrische aandrijving wordt beëindigd bij een car2go oplaadpunt is de klant verplicht om het voertuig te parkeren bij een oplaadpunt op een plaats die voor dat doel is bestemd en het oplaadproces in gang te zetten. Pas daarna kan hij de beëindiging van de huurperiode initiëren. § 10 (4) blijft hierdoor onaangetaast.
- (3) De huur van een car2go Smart met elektrische aandrijving, waarvan de accucapaciteit lager is dan de waarde die de laadniveau-indicator als minimum aangeeft, mag uitsluitend op een car2go laadstation worden beëindigd. Over de hoogte en het bereiken van de waarde wordt de klant via een scherm geïnformeerd. De klant is verplicht om het voertuig op een daartoe aangegeven plaats bij een laadstation te parkeren en het oplaadproces in gang te zetten. Pas daarna kan hij de beëindiging van de huurperiode initiëren. § 10 (4) blijft hierdoor onaangetaast.
- (4) De huurperiode kan alleen worden beëindigd,
- a) wanneer het car2go voertuig zich binnen de grenzen van het car2go werkgebied bevindt waarin de huur werd gestart. De grenzen van het werkgebied kunnen te allen tijde online in de car2go app worden bekeken. Het display in de app wordt gebruikt voor oriëntatie en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.
  - b) indien op de locatie van het car2go voertuig een mobiele telefoonverbinding kan worden verkregen. Mocht dit bij wijze van uitzondering een keer niet het geval zijn, dan dient het car2go voertuig door de klant elders te worden geparkeerd.
- (5) Wanneer het voertuig wordt geparkeerd wordt het einde van een huurproces automatisch geïnitieerd wanneer de sleutel, parkeerkaart en tankkaart of oplaadpas in de daarvoor bestemde houder zijn teruggeplaatst, en de deuren en ramen gesloten zijn (zie § 10 (1)). Daarnaast kan de klant het huurproces beëindigen via zijn toegangsmiddelen. Mits het car2go voertuig het einde van het huurproces bevestigt door het centrale vergrendelsysteem te vergrendelen, is het huurproces daadwerkelijk beëindigd. Indien de klant het car2go voertuig verlaat, hoewel de huurperiode niet beëindigd is, dan loopt de huur door ten laste van de klant.
- (6) Als de huur niet kan worden beëindigd, dan is de klant verplicht dit onverwijld te melden aan car2go en bij het voertuig te blijven tot het service center heeft beslist over de verdere gang van zaken. Eventuele extra ontstane huurkosten worden na controle door car2go terugbetaald, als de klant niet in gebreke is. Een klant is bijvoorbeeld in gebreke indien het car2go voertuig een beëindiging van de huurperiode niet toestaat, omdat de tankkaart of oplaadpas of de autosleutels zich niet in het voertuig bevinden, de deuren niet zijn gesloten of het voertuig zich buiten het werkgebied bevindt.
- (7) Indien de klant de autosleutel of tankkaart of oplaadpas niet met het car2go voertuig inlevert bij beëindiging van de huur, dient hij alle toebehoren uiterlijk binnen 12 uur na het einde van de huur aan car2go terug te geven.
- (8) Bij een ongeval waardoor het voertuig niet meer kan rijden, eindigt de huurperiode in ieder geval bij de overdracht van het voertuig aan het takelbedrijf.
- b) not to terminate the car2go lease on any private or business premises (e.g. parking garages, backyards, etc which are not expressly marked as car2go car parks. The prohibition shall also apply to customer car parks of shopping centers supermarkets, restaurants etc. as well as universities and similar institutions. The car2go vehicle must be accessible for everybody at any time.
  - c) to return keys, fuel card or charging card and, if applicable, parking card by putting them into the fixture provided for this purpose.
  - d) to make sure that the parking brake has been put on, all windows and doors have been fully closed and all lights have been switched off; and
  - e) to make sure that no waste or gross soiling are left in the car2go vehicle.
- (2) In areas where parking is not allowed on certain days or at certain times (e.g. 'No Stopping' restrictions with an additional sign such as "8 a.m. to 7 p.m." or "On Tuesdays, 6 a.m. to 1 p.m.") the lease may only be terminated if the restriction does not become effective before 48 hours have passed since parking the vehicle. The same shall apply to parking prohibitions that have already been imposed but are not yet valid in terms of time (e.g. temporary parking prohibitions because of events or relocations). If the lease of a car2go electric drive Smart is terminated at a car2go charging point the Customer is obliged to park the vehicle at a charging point in a space marked for this purpose and start the charging process. Only after having done so, the Customer may initiate the termination of the lease. This shall not affect Section 10 (4).
- (3) The lease of a car2go electric drive Smart with a battery power below the limit indicated on the vehicle's charge indicator may only be terminated at a car2go charging point. A screen will inform the Customer about the battery level and about reaching the power limit. The Customer is obliged to park the vehicle at a charging point in a space marked for this purpose and start the charging process. Only after having done so, the Customer may initiate the termination of the lease. This shall not affect § 10 (4).
- (4) The lease can only be terminated
- a) if the car2go vehicle is located within the home area in which the rental was started. The limits of the home area can be viewed online at any time in the car2go App. The display in the App serves as an orientation and shall not create any claim.
  - b) if a cell phone connection can be established at the location of the car2go vehicle. Where this is not possible in an exceptional case, the Customer has to relocate the car2go vehicle accordingly.
- (5) When the vehicle is parked, the end of a rental process is automatically initiated when the key, parking card and fuel card or charging card have been returned to the holder provided, and the windows and doors have been closed (see § 10 (1)). In addition, the customer may end the rental process via their means of access. Provided that the car2go vehicle confirms the end of the rental process by locking the central locking system, the rental process is indeed ended. If the customer leaves the car2go vehicle although the rental process is not ended, the rental shall continue, at the expense of the customer.
- (6) If the lease cannot be terminated, the Customer shall promptly notify car2go accordingly and to stay with the vehicle until the service center has made a decision on how to proceed. Any additional lease costs incurred shall be reimbursed by car2go after a review if the Customer is not at fault. For example, the Customer is at fault if the car2go vehicle does not allow a termination of the lease because the fuel card or charging card or the vehicle keys are not in the vehicle, if the doors are not closed or if the vehicle is located outside of the home area.
- (7) If the Customer fails to return the vehicle keys or the fuel card or charging card together with the car2go vehicle upon termination of the lease, the Customer has to return all accessories to car2go no later than within 12 hours after termination of the lease.
- (8) In case of an accident after which the vehicle can no longer be moved, the lease shall end at the latest upon handover of the vehicle to the towing company.





### § 11 Handelwijze bij ongevallen, schades, gebreken en reparaties; verkeersovertredingen, vermoeden van fraude

- (1) Ongevallen, schades en gebreken die tijdens de rit optreden, moeten door de klant onmiddellijk worden doorgegeven aan het car2go service center. Hetzelfde geldt voor ongevallen, schades en gebreken die het car2go voertuig heeft bij het begin van de huurperiode, zie § 6 (3).
- (2) De klant moet ervoor zorgen dat van alle ongevallen waarbij een door hem bestuurd car2go voertuig betrokken is worden gemeld aan en geregistreerd door de politie. Als de politie weigert de details van een ongeluk te registreren dan dient de klant dit onmiddellijk telefonisch te melden aan het car2go service center en bewijs daarvan te leveren, indien van toepassing. In een dergelijk geval dient de klant de verdere procedure te bespreken met het service center en haar instructies op te volgen. Dit geldt ongeacht of het ongeval door de klant of een derde is veroorzaakt. De klant mag zich pas verwijderen van de plek van het ongeval nadat.
  - a) het verwerven van de gegevens van het ongeluk door de politie is afgerond (of, indien dit niet mogelijk is, nadat het car2go service center hiervan op de hoogte is gebracht in overeenstemming met dit § 11 (2), en
  - b) na overleg met car2go eventuele maatregelen voor de bescherming van bewijzen en schadebeperking zijn genomen, en
  - c) het voertuig is overgedragen aan een takelbedrijf, of na afspraak met car2go anderszins veilig is geparkeerd of door de klant is verplaatst.
- (3) De klant mag in het geval van een ongeval waarbij een door hem bestuurd car2go voertuig betrokken was, geen aansprakelijkheid aanvaarden of een vergelijkbare verklaring afgeven. Legt de klant ondanks dit verbod een verklaring af waarbij aansprakelijkheid wordt aanvaard, dan geldt deze alleen voor de klant persoonlijk. Noch car2go, noch (haar) verzekeraars zijn gebonden aan deze verklaring of toezegging.
- (4) Ongeacht of een ongeval, waarvan melding door de klant aan car2go verplicht is, door de klant zelf of een derde is veroorzaakt, zal na de melding van het ongeval aan de klant een schadeformulier beschikbaar worden gesteld. Dit schadeformulier dient de klant volledig ingevuld binnen 7 dagen aan car2go te retourneren. Indien binnen deze termijn geen schriftelijke schademelding door car2go is ontvangen, dan kan het ongeval niet door de verzekering worden geregeld. car2go behoudt zich het recht voor in dit geval alle aan het ongeval gerelateerde kosten en schade, in het bijzonder, aan personen, voorwerpen en voertuigen ten laste van de klant te brengen.
- (5) Schadevergoedingen in verband met schades aan het car2go voertuig komen in alle gevallen toe aan car2go. Als deze vergoedingen naar de klant zijn gegaan, dan dient de klant deze zonder daartoe een verzoek te hebben ontvangen aan car2go door te sturen.
- (6) Op verzoek van car2go zal de klant te allen tijde de exacte plaats van het car2go voertuig meedelen en inspectie van het voertuig mogelijk maken.
- (7) In geval van een gegronde reden (bijv. in geval van een vermoeden van fraude) kan car2go het gebruik van het voertuig verbieden (bijv. door het op afstand onbruikbaar maken van het geparkeerde voertuig). De voertuigen zullen te allen tijde veilig en in overeenstemming met verkeerscondities worden geparkeerd.

### § 12 Verzekeringsdekking

- (1) Alle car2go-voertuigen zijn WA-verzekerd. Binnen deze verzekering is alle schade gedekt die met de eigen auto aan derden wordt veroorzaakt. Bovendien is de aansprakelijkheid van de klant voor schade aan het car2go voertuig beperkt en stemt overeen met een volledige allrisk dekking inclusief een gedeeltelijke allrisk dekking met een eigen risico met inachtneming van de volgende bepalingen. Alleen een bevoegde klant kan profiteren van de verzekeringsdekking.
- (2) Als het car2go voertuig beschadigd raakt terwijl het gebruikt wordt door de klant of de klant schade veroorzaakt, dan is de klant aansprakelijk voor een eigen risico van maximaal 500 €. Voor zover beschikbaar kan het eigen risico worden verminderd door de betreffende optie in de car2go app te bestellen.

### § 11 Handling of accidents, damage, defects and repairs; traffic offenses; suspicion of fraud

- (1) The Customer shall report any accidents, damage and defects occurring during the trip to car2go's service center without undue delay. The same shall apply to any accidents, damage and defects the car2go vehicle shows already at the commencement of the lease, cf. § 6 (3).
- (2) The Customer shall ensure that any accidents involving a car2go vehicle driven by the Customer are reported to and recorded by the police. If the police refuse to record the details of an accident, the Customer shall inform car2go's service center accordingly without undue delay by telephone and provide evidence, if applicable. In any such event, the Customer shall consult the service center on how to proceed and follow the instructions of the service center. This shall apply irrespective of whether the accident was caused by the Customer or by a third party. The Customer may only leave the scene of the accident after.
  - a) the acquisition of accident data by the police has been finished (or, where this is not possible, after the car2go service center has been informed accordingly pursuant to this § 11 (2), and
  - b) measures to preserve the evidence and to mitigate the damage have been taken in consultation with car2go, and
  - c) the vehicle has been handed over to a towing company or otherwise safely deposited in consultation with car2go or has been removed by the Customer.
- (3) The Customer must not assume any liability or make any similar declarations in the event of an accident involving a car2go vehicle driven by the Customer. Where the Customer makes a declaration assuming liability in spite of this prohibition, such declaration shall exclusively apply to the Customer personally. Neither car2go nor the insurer of the vehicle shall be bound by such declaration.
- (4) Irrespective of whether an accident that the Customer is obliged to report to car2go was caused by the Customer or by a third party, car2go will provide the Customer with a damage report form after the accident has been reported. The Customer shall fully complete and return this form to car2go within 7 days. Should car2go not receive a written damage report within this period, the insurance will be unable to settle the claim. In this event, car2go reserves the right to charge to the Customer any costs for damages, in particular, to persons, items and vehicles that are related to the accident.
- (5) car2go shall be entitled to any compensation paid in relation to damage to the car2go vehicle. If the Customer has received any such payments, the Customer has to transfer them to car2go without further demand.
- (6) Upon car2go's request, the Customer shall indicate the precise location of the car2go vehicle at any time and permit an inspection of the vehicle.
- (7) In case of good cause (e.g. in case of a suspicion of fraud) car2go may inhibit the use of the vehicle (e.g. by remote disabling of the parked vehicle). Vehicles shall at all times be parked securely and in line with traffic conditions

### § 12 Insurance cover

- (1) The car2go vehicle has third party liability insurance cover. In addition, the Customer's liability for damage to the car2go vehicle is limited and corresponds to a fully comprehensive cover including a partially comprehensive cover with a deductible pursuant to the following provisions. Only an authorized Customer shall benefit from the insurance coverage.
- (2) If the car2go vehicle is damaged while it is used by the Customer or if the Customer causes a damage, the Customer shall be liable up to a deductible in the amount of 500 €. To the extent available the maximum deductible can be reduced by booking the respective option in the car2go App.



- (3) Indien de klant in strijd handelt met een in deze AV geregelde verplichting en de verzekeraar daardoor geen vergoedingsverplichting heeft, dan is de verzekeringsdekking onder § 12 (1) niet van toepassing. De beperking van aansprakelijkheid terzake het (verminderde) eigen risico zal in dergelijke gevallen niet van toepassing zijn.
- (4) De verzekeringsdekking zal niet van toepassing zijn indien de schade opzettelijk is toegebracht.
- (5) Indien de schade veroorzaakt is door opzet of grove schuld van de klant dan zal de klant jegens car2go aansprakelijk zijn. In geval van schade aan een voertuig is de aansprakelijkheid van de klant beperkt tot het overeengekomen eigen risico indien het car2go voertuig in overeenstemming de overeenkomst is gebruikt en de schade onverwijld is gemeld. De beperking van aansprakelijkheid tot het bedrag van het eigen risico is niet van toepassing indien de klant mechanische schade heeft veroorzaakt door een operatie fout (bijvoorbeeld schade aan de motor door verkeerde brandstof), door opzet of grove nalatigheid of in geval van schending van § 9 (3) a).

### § 13 Aansprakelijkheid van car2go

- (1) De aansprakelijkheid van car2go voor schade is uitgesloten, tenzij er sprake is van een verwijtbare schending van essentiële contractuele verplichtingen. In dat geval is de aansprakelijkheid voor schade beperkt tot te voorziene, typisch optredende schade. Wezenlijke contractuele verplichtingen zijn verplichtingen waarvan de nakoming de basis vormt van behoorlijke nakoming van de overeenkomst en waarop de klant zich in het algemeen op verlaat. De bepalingen van dit §13 (2) zullen van overeenkomstige toepassing zijn op de vertegenwoordigers en agenten van car2go.
- (2) Beperkingen van aansprakelijkheid zullen niet van toepassing zijn in het geval van opzet of grove schuld van de tot de leidinggevende behorende ondergeschikten van car2go.

### § 14 Aansprakelijkheid van de klant, boetes, uitsluiting van gebruik

- (1) De klant is jegens car2go aansprakelijk voor schade die hij heeft toegebracht of veroorzaakt. Dit omvat - zonder uitputtelijk te zijn - schendingen van § 9, diefstal van, schade aan of verlies van het car2go voertuig en sleutels en accessoires (incl. oplaadpas, parkeer- en tankkaarten of de oplaadkabel in een car2go Smart met elektrische aandrijving). In geval van aansprakelijkheid van de klant zonder verzekeringsdekking van de voertuigverzekering vrijwaart de klant car2go tegen alle vorderingen van derden.
- (2) Bij een ongeval door eigen schuld van de klant strekt de aansprakelijkheid van de klant zich, tot de hoogte van het overeengekomen eigen risico, ook uit tot de bijkomstige schade, zoals deskundigenkosten, wegsleepkosten, waardevermindering, kosten door gedeerde huurinkomsten, lagere trede voor de verzekeringspremie en extra administratieve kosten.
- (3) De klant is volledig aansprakelijk voor de gevolgen van verkeersovertredingen of delicten die met car2go voertuigen begaan zijn. De klant zal alle daaruit ontstane boetes en kosten betalen en vrijwaart car2go volledig tegen eventuele vorderingen van derden. Voor de verwerking van verkeersovertredingen (waarschuwingen, kosten, boetes, etc.) dient de klant voor elke gebeurtenis een verwerkingsvergoeding aan car2go te betalen. De hoogte van de verwerkingskosten wordt gespecificeerd in het van toepassing zijnde tarievenoverzicht.
- (4) In geval de klant een ongeluk veroorzaakt buiten het car2go werkgebied dan zal de klant de kosten dragen die voortvloeien uit de retournering van het voertuig naar het car2go werkgebied.
- (5) Indien het door een schending van §10 noodzakelijk is voor car2go om een voertuig te verplaatsen of indien een derde een sleepdienst inschakelt, dan zal de klant de kosten en aanvullende vergoedingen voor deze diensten dragen in overeenstemming met het huidige vergoedingsbeleid.
- (6) De klant zal een boete betalen in overeenstemming met het vergoedingsbeleid als hij een niet-rijbevoegde (zie § 3 (4)) het car2go voertuig laat gebruiken, onverminderd het recht van car2go om verdere schadevergoeding te vorderen.
- (7) Indien de klant een car2go voertuig met elektrische aandrijving, waarvan de capaciteit van de accu lager is dan de minimumwaarde die de laadniveau- indicator aangeeft, niet bij een laadstation maar op een andere parkeerplaats laat staan of het oplaadproces niet

- (3) Should the Customer breach any obligation under the General Terms and Conditions and should this lead to a release of the insurer from its obligation to pay, the insurance coverage pursuant to § 12 (1) will not apply. The limitation of liability to the (reduced) deductible shall not apply in any such case.
- (4) The insurance cover shall not apply if the damage was caused intentionally.
- (5) In case the damage was caused intentionally or with gross negligence, the Customer shall be liable to car2go. In case of damages to a vehicle the Customer's liability is limited to the agreed deductible if the car2go vehicle has been used in accordance with the agreement and the damage has been notified without undue delay. The limitation of liability to the amount of the agreed deductible shall not apply where the Customer caused a mechanical damage by an operating error (e.g. damage to the engine as a result of misfuelling, etc.), by gross negligence or intentionally or in the event of a breach of § 9 (3) a).

### § 13 car2go's liability

- (1) car2go shall not be liable for any damage, unless it has failed to comply with material contractual obligations. In that event the liability for damage shall be limited to damage that is foreseeable and that typically occurs. Material contractual obligations shall be obligations the fulfillment of which forms the basis for the proper performance of the agreement and on which the Customer may generally rely. The provisions of this § 13 (2) shall equally apply to car2go's legal representatives and vicarious agents.
- (2) Limitations of liability shall not apply in the event of gross negligence or willful misconduct of car2go's executive management.

### § 14 Customer's liability, contractual penalties, exclusion from use

- (1) The Customer is liable towards car2go for any and all damage he/she inflicts or causes. This shall include without limitation infringements of § 9, the theft of, damage to or loss of the car2go vehicle, its keys and/or accessories (including parking/fuel and charging card or the battery charger cable for a car2go electric drive Smart). In the event that the Customer is liable and there is no insurance cover under the vehicle insurance, the Customer shall indemnify car2go from any third party claims.
- (2) In the event of an accident due to the Customer's own fault, the Customer's liability shall, up to the amount of the agreed deductible, also extend to the incidental damage such as expert's fees, towing charges, diminished value, costs for the loss of lease fees, raising of the policyholder's premium rate category, additional administration costs.
- (3) The customer is liable for the consequences of traffic offences or criminal offences committed with the car2go vehicle. The customer shall pay all resulting fees and costs and shall release car2go fully from any claims of third parties. For the processing of traffic offences (cautions, fees, fines, etc.), the customer shall pay a processing fee to car2go for each instance. The amount of the processing fee shall be based on the applicable tariff regulations.
- (4) In case the Customer causes an accident outside the home area, the Customer shall bear the costs arising from returning the vehicle in the home area.
- (5) If due to a breach of § 10 it is necessary for car2go to relocate the vehicle or if a third party engages a towing service, the Customer shall bear the costs for such service and additional fees in accordance with the current fee policy.
- (6) The Customer shall pay a contractual penalty in accordance with the current fee policy if the Customer lets a person who is not an authorized driver use the car2go vehicle (cf. § 3 (4)). The right to claim further damages shall remain unaffected.
- (7) Should the Customer fail to park a car2go electric drive with a battery power below the limit displayed on the vehicle's charge indicator at a charging pole but rather leaves the vehicle at another parking space, or should the Customer fail to start the charging process, the Customer shall have to pay a relocation fee in accordance with car2go's fee policy as applicable at the time.



start, dan dient hij een vergoeding te betalen voor het elders parkeren van het voertuig in overeenstemming met het vergoedingsbeleid van car2go zoals dat op dat moment van toepassing is.

- (8) Bij een substantiële toerekenbare schending van de overeenkomst, met inbegrip van een gebrek in betaling, kan car2go klanten tijdelijk of definitief met onmiddellijke ingang uitsluiten van het gebruik van voertuigen. Deze uitsluiting wordt per e-mail aan de klant meegedeeld.
- (9) De respectievelijke aanvullende vergoedingen zullen niet in rekening worden gebracht wanneer de klant bewijst dat hij niet verantwoordelijk is voor de schade, er geen schade is ontstaan of de daadwerkelijk geleden schade significant lager is dan de vergoeding.

#### § 15 Opzegging, beëindiging van de raamovereenkomst

- (1) De raamovereenkomst wordt gesloten voor onbepaalde tijd en kan door beide partijen worden beëindigd door twee (2) weken voor het einde van een kalendermaand schriftelijk (in tekstvorm, zoals brief, fax email) op te zeggen. Indien voor gelijktijdig afgesloten tariefpakketten een minimale looptijd is overeengekomen, dan geldt voor de opzegging van de raamovereenkomst ook een opzegtermijn van twee (2) weken voor het einde van deze minimale looptijd.
- (2) Partijen houden het recht op buitengerechtelijke opzegging. car2go kan de overeenkomst met name zonder voorafgaande kennisgeving beëindigen als de klant
  - a) een consument is en twee betalingen achterloopt;
  - b) ophoudt met betalen;
  - c) een publiek-of privaatrechtelijke rechtspersoon, een publiekrechtelijk(e) instelling of een ondernemer is die bij de ondertekening van de raamovereenkomst in de uitoefening van zijn/haar commerciële of zelfstandige beroeps- of professionele activiteit handelt en betalingsachterstanden heeft;
  - d) bij de registratie of tijdens de looptijd van de overeenkomst onjuiste informatie heeft verstrekt of feiten heeft achtergehouden en derhalve het onredelijk voor car2go maakt om de overeenkomst voort te zetten;
  - e) ondanks een schriftelijke waarschuwing ernstige schendingen van de overeenkomst niet achterwege laat of gevolgen van deze schendingen niet onverwijld herstelt;
  - f) onder de invloed van alcohol of drugs rijdt;
  - g) zijn of haar klanten login gegevens (car2go gebruikersnaam, car2go wachtwoord en car2go PIN) aan een andere persoon, in strijd met § 3 (4).
- (3) In geval van beëindiging zonder voorafgaande kennisgeving door car2go wordt de toegang tot car2go voertuigen onmiddellijk geblokkeerd na ontvangst van de relevante beëindigingsbericht.
- (4) Wanneer de raamovereenkomst of een afzonderlijke huurovereenkomst in overeenstemming met het bovenstaand lid vanwege een tekortkoming wordt beëindigd, heeft car2go met name de volgende rechten:
  - a) recht op onmiddellijke retournering van het op dat moment door de klant gebruikte car2go voertuig. Indien de klant het car2go voertuig niet onmiddellijk retourneert, is car2go gerechtigd om het car2go voertuig op kosten van de klant in bezit te nemen;
  - b) recht op de huurprijs tot retournering van het car2go voertuig;
  - c) aanspraak op schadevergoeding. car2go zal de klant als schadevergoeding de exacte daadwerkelijk toegebrachte schade in rekening brengen.

#### § 16 Toepasselijke gedragscodes

Wij houden ons aan onze Privacy policy die toegankelijk is op [www.car2go.com](http://www.car2go.com).

#### § 17 Algemene bepalingen

- (1) Op deze raamovereenkomst, de validatieovereenkomst en de afzonderlijke huurovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- (2) De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd om kennis te nemen van de geschillen die voortvloeien of verband houden met deze raamovereenkomst, de validatieovereenkomst en/of een afzonderlijke huurovereenkomst/Gebruiksvoorwaarden.
- (3) Klanten mogen aanspraken of andere rechten op grond van de

- (8) In the event of any material attributable breach of contract, including a default in payment, car2go may temporarily or permanently exclude the relevant Customer with immediate effect from using any car2go vehicles. The Customer will be informed of any such exclusion by email.
- (9) The respective additional fees will not be charged to the extent the Customer proves that he/she is not responsible for the damage, the no damage occurred or the actual damage incurred is significantly lower than the fee.

#### § 15 Termination, termination of the master agreement

- (1) The master agreement shall be concluded for an indefinite period; both parties are entitled to terminate the master agreement upon two (2) weeks' notice in writing (text form, e.g. letter, fax, email) as per the end of each calendar month. If a minimum term has been agreed for simultaneously concluded fee packages, the master agreement may also be terminated by means of a standard termination upon two (2) weeks' notice as per the end of the agreed minimum term.
- (2) The contractual parties' right of extraordinary termination remains unaffected. car2go shall be entitled to termination without notice, in particular, if the customer
  - a) is a consumer and defaults on two payments due;
  - b) stops payments in general;
  - c) is a legal entity under public or private law, a special fund under public law, or a trader, who was acting in a commercial or self-employed professional capacity when the framework agreement was concluded and has defaulted on payments due;
  - d) makes false statements or omits facts when registering or in the course of the contractual relationship, making it unreasonable for car2go to continue the agreement;
  - e) despite written warning, continues to be in serious breach of the agreement or does not immediately remedy consequences already arising from such breaches.
  - f) drives under the influence of alcohol or drugs;
  - g) passes on their customer login data (car2go identification, car2go password and car2go PIN) to another person, in breach of § 3 (4).
- (3) In the event that car2go terminates the agreement without notice, access to car2go vehicles will be blocked immediately upon receipt of the relevant notice of termination.
- (4) In the event that the master agreement or the individual lease agreement have been terminated for cause pursuant to the above paragraph, car2go may claim in particular
  - a) immediate return of any car2go vehicle currently used by the relevant Customer. Should the Customer fail to return the car2go vehicle immediately, car2go is entitled to take possession of the car2go vehicle at the Customer's expense;
  - b) lease installments until the relevant car2go vehicle is returned;
  - c) claim for damages. In terms of damages, car2go will charge the Customer the damage actually caused.

#### § 16 Applicable Codes of Conduct

We adhere to our Privacy Policy that is constantly accessible on [www.car2go.com](http://www.car2go.com).

#### § 17 General provisions

- (1) These master agreement, the validation agreement and the individual lease agreement shall be governed by Dutch law.
- (2) The competent Dutch courts shall be the venue for any disputes arising from and in connection with the master agreement the validation agreement and/or the individual lease agreements. Any mandatory venue rules shall remain unaffected hereof.
- (3) The Customer may only transfer any claims or other rights under



- voornoemde overeenkomsten uitsluitend na de voorafgaande schriftelijke toestemming van car2go overdragen aan een derde.
- (4) Er bestaan geen afwijkende mondelinge afspraken Wijzigingen en aanvullingen dienen schriftelijk overeengekomen te worden. E-mail voldoet als schriftelijk.
- (5) Mochten een of meerdere bepalingen van deze huurvoorwaarden ongeldig of nietig zijn of worden, dan laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.

#### § 18 Klantenservice/klachten

De klant kan de contactgegevens onder § 1 (1) gebruiken om vragen of klachten telefonisch, per brief, per email of anderszins te stellen of in te dienen

#### § 19 Herroepingsrecht

Klanten hebben uitsluitend met betrekking tot de validatieovereenkomst (onderdeel 1(2), onderdeel 4 (2) hierboven) het recht op herroeping in overeenstemming met de volgende bepalingen:

##### Instructies voor Herroepingsrecht

###### Herroepingsrecht

U heeft het recht om deze overeenkomst zonder opgave van reden binnen 14 dagen te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag na de sluiting van het contract

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (car2go Deutschland GmbH, Fasanenweg 15-17, 70771 Leinfelden-Echterdingen, telefoonnummer: 030 23340110, emailadres: kundenservice@car2go.com) via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

###### Gevolgen van herroeping

Als u deze overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht

Indien u heeft verzocht om met de uitvoering van de diensten aan te vangen gedurende de herroepingstermijn, zult u ons een bedrag betalen dat, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst, evenredig is aan het deel dat aan u geleverd is tot u aan ons kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te herroepen,

Het herroepingsrecht van de klant verloopt ook in die gevallen waarin car2go de validatiedienst volledig heeft geleverd en is aangevangen met de uitvoering van de diensten nadat de consument zijn uitdrukkelijke toestemming daartoe heeft gegeven en heeft erkend dat hij zijn recht om de validatieovereenkomst te herroepen zou verliezen zodra car2go de validatieovereenkomst volledig zou hebben nagekomen.

the aforementioned agreements to third parties with the prior written consent of car2go.

- (4) There are no oral ancillary agreements. Any changes and amendments shall be made in writing. An email suffices to satisfy the written form requirement.
- (5) Should one or several provisions of these Terms and Conditions be or become invalid or void, this shall not affect the validity of the remaining provisions.

#### § 18 Customer Service / Complaints

The Customer may use the contact details set out in § 1 (1) above in case of questions, returns or complaints by letter, telephone or email.

#### § 19 Right of withdrawal

Customers have a right of withdrawal with regard to the validation agreement only (Section 1 (2), Section 4 (2) above) pursuant to the following provisions:

##### Instructions on the Right of Withdrawal

###### Right of withdrawal

You have the right to withdraw from this contract within 14 days without giving any reason.

The withdrawal period will expire after 14 days from the day of the conclusion of the contract.

To exercise the right of withdrawal, you must inform us (car2go Deutschland GmbH, Fasanenweg 15-17, 70771 Leinfelden-Echterdingen, telephone number: 030 23340110, email address: kundenservice@car2go.com) of your decision to withdraw from this contract by an unequivocal statement (e.g. a letter sent by post, fax or e-mail). You may use the attached model withdrawal form, but it is not obligatory.

To meet the withdrawal deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the right of withdrawal before the withdrawal period has expired.

###### Effects of withdrawal

If you withdraw from this contract, we shall reimburse to you all payments received from you, including the costs of delivery (with the exception of the supplementary costs resulting from your choice of a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by us), without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which we are informed about your decision to withdraw from this contract. We will carry out such reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless you have expressly agreed otherwise; in any event, you will not incur any fees as a result of such reimbursement.

If you requested to begin the performance of services during the withdrawal period, you shall pay us an amount which is in proportion to what has been provided until you have communicated us your withdrawal from this contract, in comparison with the full coverage of the contract.

The Customer's right of withdrawal expires also in those cases in which car2go has completely provided the validation service and began with the performance of the service only after the consumer had given his express consent thereto and concurrently acknowledged that he would lose the right to withdraw from the validation agreement once car2go has fully performed the validation agreement.



**Model herroepingsformulier**

(indien u deze overeenkomst wenst te herroepen, vul dit formulier in en stuur het terug)

- Aan car2go Deutschland GmbH, Fasanenweg 15-17, 70771 Leinfelden-Echterdingen, emailadres: kundenservice@car2go.com:
- Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)
- Bestend op (\*)/ ontvangen op (\*) \_\_\_\_\_
- Naam van consument(en) \_\_\_\_\_
- Adress van consument(en) \_\_\_\_\_
- Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend) \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

**Model withdrawal form**

(If you wish to withdraw from this agreement, please fill out this form and return it.)

- To car2go Deutschland GmbH, Fasanenweg 15-17, 70771 Leinfelden-Echterdingen, email address: kundenservice@car2go.com:
- I/We (\*) hereby give notice that I/We (\*) withdraw from my/our (\*) contract of sale of the following goods (\*)/for the provision of the following service (\*),:
- Ordered on (\*)/received on (\*) \_\_\_\_\_
- Name of consumer(s) \_\_\_\_\_
- Address of consumer(s) \_\_\_\_\_
- Signature of consumer(s) (only if this form is notified on paper,) \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

(\*) Delete as appropriate.

**ONZA PARTNER**



CARSHARING