



## CAR2GO ESPAÑA

### CONDICIONES GENERALES

Válidas a partir del 13.09.2017

## CAR2GO SPAIN

### GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Valid as of 13.09.2017

#### § 1 Objeto

- (1) car2go Iberia s.l., c/ San Bernardo 35, 28015 Madrid, Teléfono: +34911309473, dirección de correo electrónico: atencionalcliente@car2go.com, CIF: B87267498, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 33362, Folio 158, Hoja M-600506 (que en lo sucesivo se denominará "car2go") opera el concepto de vehículos multiusuario (carsharing) car2go. car2go alquila vehículos car2go a clientes registrados dentro de una zona operativa, sujeto a disponibilidad.
- (2) Estas Condiciones Generales son aplicables al registro (contrato marco), la validación del permiso de conducir (contrato de validación) y al alquiler de vehículos car2go (contrato de alquiler individual). Mediante la introducción de los datos principales (nombre y apellidos, dirección, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento y número de teléfono móvil privado) y aceptando estas Condiciones Generales el Cliente y car2go suscriben el contrato marco. Al alquilar vehículos car2go, las actuales Condiciones Generales se complementarán por las condiciones generales aplicables a los seguros de vehículos a motor y la política de precios. La suscripción del contrato marco no dará lugar, ni para car2go ni para el Cliente, al derecho de exigir la suscripción de contratos de alquiler individuales. Los precios y tarifas aplicables serán los que estén vigentes en el momento de formalizarse el alquiler, según lo estipulado en la política de precios que puede consultarse en la página web [www.car2go.com](http://www.car2go.com). Por lo que respecta a clientes que ya hayan suscrito un contrato marco con otra compañía local de car2go, el contrato marco con car2go se considera suscrito cuando el Cliente correspondiente acepta las Condiciones Generales antes de alquilar un vehículo de car2go por primera vez.
- (3) car2go se reserva el derecho a negar el registro a un Cliente si existen motivos para considerar que no actuará de acuerdo con el contrato.
- (4) car2go se reserva expresamente el derecho de introducir modificaciones razonables en las Condiciones Generales y la política de precios. Las modificaciones que se realicen se anunciarán al Cliente mediante correo electrónico y la publicación de las mismas en la página web y Aplicación car2go. Los cambios se considerarán aprobados si el Cliente no se opone a ellos en formato texto (por ejemplo, fax, email) en un plazo de un (1) mes a partir del anuncio del cambio correspondiente, circunstancia que car2go expresará de forma específica al anunciar los cambios. Para que una objeción se considere presentada dentro de plazo, será decisiva la fecha de envío.
- (5) Los contratos pueden formalizarse en español. car2go archivará los términos contractuales tras la celebración del contrato, pero ya no serán accesibles para usted. En caso de conflicto entre la versión española y la inglesa de estas Condiciones Generales, la versión española prevalecerá.

#### § 2 Definiciones

- (1) "Cliente" se define como una persona física o entidad (la última denominada en adelante "Cliente Empresa") que se ha registrado correctamente y con éxito en car2go y ha suscrito un contrato marco válido con car2go.
- (2) La "Aplicación car2go" es una aplicación para smartphone que sirve, entre otras cosas, como medio de acceso para la reserva y alquiler de vehículos car2go, en la medida en que ello resulte posible en la respectiva ubicación de car2go. Para más información sobre la disponibilidad técnica y el funcionamiento de la aplicación car2go en cada ubicación en la que esté presente car2go, consulte el portal de Internet de car2go. Solo se pueden alquilar vehículos de car2go identificados con un símbolo de "solo por Smartphone" mediante la Aplicación car2go. En lugar de la Aplicación car2go, también es posible utilizar aplicaciones de otros proveedores que están oficialmente autorizados por car2go para iniciar y finalizar el alquiler de vehículos car2go.
- (3) "Zona operativa" es el área dentro de una ciudad en la que esté

#### § 1 Subject matter

- (1) car2go Iberia s.l., c/ San Bernardo 35, 28015 Madrid, telephone number: +34911309473, email address: atencionalcliente@car2go.com, Tax Identification Number: B87267498, registered at the Commercial Registry of Madrid under Volume 33362, Folio 158, Sheet M-600506 (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 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.
- (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. Changes shall be deemed approved if the Customer does not object to them in textform (e.g., fax, email) within one (1) 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 contracts can be concluded in Spanish language. The contract terms will be stored by car2go after conclusion of the contract but are no longer accessible to you. In the event of any conflict between the Spanish and the English version of these General Terms and Conditions, the Spanish version shall prevail.

#### § 2 Definitions

- (1) "Customer" shall mean an individual or an entity (the latter hereinafter also referred to as "Business Customer") 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



presente car2go, dentro de cuyos límites puede iniciarse y finalizarse el alquiler de un vehículo car2go. La zona operativa puede estar compuesta de varias zonas. Si se devuelve un vehículo car2go en una zona especialmente designada, podrá aplicarse la tarifa correspondiente conforme a la política de precios. La zonas operativas en las ciudades en que opera car2go pueden consultarse, en su estado actual, en el portal web de car2go y en la Aplicación car2go.

- (4) Se aceptan los permisos de conducir expedidos dentro de la Unión Europea (UE) y/o del Espacio Económico Europeo (EEE) como "permiso de conducir válido". Los permisos de conducir expedidos fuera de la UE, el EEE o Suiza solo se aceptarán si van acompañados de un Permiso Internacional de Conducir o de una traducción jurada del permiso de conducir nacional.
- (5) Los documentos de identidad de España o un pasaporte se aceptan como "foto de identidad".

### § 3 Cuenta de liquidación, datos del usuario, uso cruzado entre cuentas

- (1) Para poder alquilar, reservar y usar el vehículo de car2go, el Cliente debe:
  - a) haber elegido una forma de pago (por ejemplo, tarjeta de débito/crédito) en el portal de Internet y haber introducido los datos correspondientes ("cuenta de liquidación personal"); o bien
  - b) haber sido autorizado por otro Cliente (entidad o persona física con una cuenta de liquidación personal) para alquilar o usar vehículos a cargo de ese otro Cliente ("cuenta de pago por terceros" o "uso cruzado entre cuentas"); o
  - c) disponer de una cuenta activa con una función de pago aceptada por car2go.
- (2) En el perfil de pago estándar, el titular de la cuenta o de la tarjeta de débito/crédito debe coincidir con el Cliente. El Cliente debe mantener actualizados los datos personales que ha introducido en la cuenta de usuario de car2go. Esto será aplicable concretamente a la dirección, correo electrónico, número de teléfono móvil, información sobre el permiso de conducir y datos bancarios y/o información de la tarjeta de débito/crédito del Cliente. Si puede demostrarse que los datos no están actualizados (por ejemplo, si no puede entregarse un correo electrónico, o el número de teléfono móvil no es el actual), car2go se reserva el derecho a bloquear temporalmente la cuenta de ese Cliente.
- (3) Si los Clientes autorizan a otros Clientes a alquilar vehículos a cargo de su cuenta de liquidación personal ("uso cruzado entre cuentas"), asumirán todas las responsabilidades de los beneficiarios que puedan derivarse de este uso, según lo establecido en la política de precios, así como de los daños atribuibles a los beneficiarios. Los Clientes recibirán declaraciones y notificaciones de car2go en nombre de los beneficiarios. En cualquier caso, los Clientes autorizados por otros Clientes para alquilar vehículos deben aceptar estas Condiciones Generales y reconocen y consienten expresamente la cesión de la información relativa a su uso de car2go al Cliente autorizante.
- (4) A excepción del uso cruzado entre cuentas, queda terminantemente prohibido que los Clientes permitan a terceros conducir vehículos car2go. En particular, no está permitido divulgar los datos de acceso de Cliente (nombre de usuario, contraseña y número PIN de car2go) a terceros, aun cuando dichos terceros sean Clientes. Por cada caso de incumplimiento, el Cliente deberá pagar una penalidad contractual por importe de 1000 €, sin perjuicio del derecho a reclamar daños adicionales. En este caso, la penalidad contractual se deducirá de los daños adicionales.

### § 4 Derecho a conducir, validación del permiso de conducir

- (1) El derecho al uso y conducción de los vehículos de car2go está limitado a personas que:
  - a) sean mayores de 18 años y tengan un permiso de conducir vigente y válido para turismo.
  - b) lleven consigo el permiso de conducir vigente y válido durante la vigencia del alquiler y cumplan todos los requisitos y las condiciones previstas en el mismo, en su caso;
  - c) sean Clientes, incluso usando un vehículo por cuenta de un Cliente Empresa o de otro Cliente en virtud de un acuerdo de uso cruzado entre cuentas (véase la cláusula 3(1) b) anterior).

which the car2go vehicle can be rented and returned. A home area 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 home areas in the car2go cities can be viewed, in their current form, in the car2go Internet portal and in the car2go App.

- (4) European driver's licenses from the European Union (EU) and/or the European Economic Area (EEA) 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 card from Spain or a passport 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. debit/credit card) on the Internet portal and entered the corresponding data ("personal settlement account"); or
  - b) have been authorized by another Customer (entity 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 or the debit/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 debit/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. In any case, Customers authorized by other Customers to lease vehicles shall accept these General Terms and Conditions and expressly acknowledge and consent that the information regarding their use of car2go will be disclosed to the authorizing Customer.
- (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 1000 €. 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;
  - 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 Section 3 (1) b) above).

## CONDICIONES GENERALES

### GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(Válidas a partir del/valid from 13.09.2017)

3 | 13



- d) dispongan de una herramienta de acceso que haya sido activada según lo indicado en el apartado 4 (3).
  - e) mantengan una cuenta activa con car2go, con otro proveedor o con otra compañía nacional de car2go que cuente con autorización oficial de car2go para alquilar y devolver vehículos de car2go.
- (2) Los Clientes que sean personas físicas deben comparecer en persona ante car2go o ante un socio de validación oficial de car2go (punto de validación) y acreditar su identidad presentando su permiso de conducir y documentos de identidad adecuados para validar su permiso de conducir (pagando la tarifa). Alternativamente, si esta posibilidad está disponible, podrán validar su permiso de conducir mediante el proceso de validación online, siguiendo las instrucciones. La validación a través de la Aplicación car2go se hace basándose en un contrato de validación suscrito con car2go. El contrato se entiende celebrado cuando elige la opción de validación del permiso de conducir en la Aplicación car2go y selecciona el botón "Validar con obligación de pagar" tras haber tomado fotografías de su permiso de conducir (por delante y por detrás) y de usted. Posteriormente, sus fotografías serán cargadas y el proceso de validación comenzará. Si usted actúa como un consumidor de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, usted tiene derecho a dejar sin efecto el contrato de validación en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho (puede consultar información relativa al derecho de desestimiento en la cláusula 20)
- (3) Una vez validado correctamente el permiso de conducir, car2go activará las herramientas de acceso de ese Cliente durante un máximo de treinta y seis (36) meses. Para activar las herramientas de acceso durante otros treinta y seis (36) meses, el Cliente deberá comparecer de nuevo en un punto de validación y presentar personalmente su permiso de conducir en vigor, o seguir el proceso de validación online de acuerdo con las instrucciones, según proceda. Para los permisos de conducir de fuera de la UE y/o, el EEE, los medios de acceso se activarán para un plazo máximo de seis (6) meses desde su entrada en España. Con independencia de lo anterior, car2go se reserva el derecho de solicitar al Cliente en cualquier momento que comparezca en un punto de validación y presente su permiso de conducir vigente a efectos de comprobar el permiso de conducir. Si el Cliente incumple esta petición, car2go podrá bloquear las herramientas de acceso del Cliente.
- (4) En caso de pérdida o retirada del permiso de conducir, el derecho de conducir el vehículo car2go quedará inmediatamente suspendido durante el período de pérdida o retirada del permiso. Lo mismo será aplicable a la duración de una prohibición de conducir. Los Clientes deberán informar a car2go sin demora injustificada de la suspensión o limitación de su derecho a conducir, de la efectividad de cualquier prohibición de conducir o de la retirada temporal o retención de su permiso de conducir.
- d) have an access tool that has been activated pursuant to Section 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 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 act as a consumer in accordance with the Royal Decree 1/2007 on the Protection of Consumers and Users, you are entitled to withdraw your declaration to enter into the validation agreement within the term provided for the exercise of such right (see information on right of withdrawal § 20 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 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. For non-EU/EEA driver's licenses, the means of access shall be activated for a maximum of six (6) months after entry into Spain. 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 Herramientas de acceso (Aplicación car2go)

- (1) El medio para acceder a vehículos de car2go es la Aplicación car2go.
- (2) Para poder usar la Aplicación car2go como herramienta de acceso, el Cliente deberá disponer de un teléfono móvil compatible con los requisitos técnicos de la Aplicación car2go. En cada descarga de la Aplicación, el sistema comprueba automáticamente si el teléfono móvil es compatible con dichos requisitos; car2go no garantiza la compatibilidad a estos efectos. El Cliente deberá proporcionar personalmente la posibilidad de comunicación por datos móviles y hacerse cargo de los costes de transmisión de datos que en su caso corresponda pagar al proveedor de servicios móviles del Cliente.
- (3) Queda prohibido leer, copiar o manipular una herramienta de acceso mediante tecnologías de la información. Cualquier incumplimiento implicará la inmediata expulsión de car2go y será a cargo del Cliente el coste de los daños que en su caso resulten de dicho incumplimiento.
- (4) El Cliente deberá denunciar la pérdida o destrucción de una herramienta de acceso a car2go sin demora injustificada (mediante el portal de internet o por teléfono al centro de servicios) para que car2go pueda bloquear dicha herramienta de acceso

### § 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



y evitar su uso indebido. Se informará al Cliente por correo electrónico de que se ha bloqueado la herramienta de acceso.

- (5) Durante el procedimiento de registro el Cliente creará una contraseña para acceder a la información confidencial y las funciones del portal de internet (acceso a sus facturas, acceso y modificación de sus datos personales o de empresa). Además, el Cliente creará un número secreto de identificación personal (PIN), al objeto de autenticarse en el vehículo de car2go o en la Aplicación car2go antes de comenzar un viaje. El Cliente está obligado a mantener su contraseña y número secreto PIN en estricta confidencialidad y a protegerlos de cualquier acceso por terceros. En particular, el Cliente no deberá en ningún caso anotar o guardar su contraseña y número secreto PIN en una herramienta de acceso o en el medio de soporte, ni guardarlos cerca de la herramienta de acceso. El Cliente informará a car2go y cambiará su contraseña y PIN inmediatamente (contactando con el servicio de atención al cliente para el cambio de éste) si tiene motivos para asumir que se puedan haber revelado a un tercero.
- (6) El Cliente responderá, de los daños y perjuicios que puedan ocasionarse por la pérdida de las herramientas de acceso, especialmente si la pérdida de los mismos ha hecho posible un robo, daños o el uso indebido de un vehículo de car2go.
- (7) El número secreto PIN de car2go y las herramientas de acceso se guardarán por separado. El Cliente responderá de cualquier incumplimiento.

#### § 6 Reserva y suscripción de contratos de alquiler individuales

- (1) Los Clientes registrados y validados pueden alquilar vehículos de car2go. Solo se pueden usar los vehículos de car2go que estén identificados como "libre" mediante una luz verde y la correspondiente nota en el dispositivo de lectura del parabrisas.
- (2) Se puede reservar un vehículo car2go determinado sin cargo alguno durante el tiempo máximo especificado en Aplicación car2go. En caso de que el vehículo car2go correspondiente esté disponible, la reserva podrá ser prolongada mediante el pago de una tarifa tal y como se establece en la política de precios sujetas a modificación periódica. El periodo máximo de reserva y los cargos correspondientes se mostrarán en la Aplicación car2go. La reserva sólo puede realizarse a través de la Aplicación car2go. car2go puede rechazar la reserva en caso de que el vehículo seleccionado no esté disponible para atender la solicitud de reserva. En casos concretos podrá haber discrepancias entre la situación indicada y la real debido también a imprecisiones de la señal del GPS. car2go no asume ninguna responsabilidad en este sentido.
- (3) El contrato de alquiler para el uso de un vehículo car2go se suscribe cuando el Cliente inicia el alquiler con su herramienta de acceso y el ordenador de a bordo del vehículo car2go ha confirmado el alquiler abriendo el cierre centralizado. Al introducir en la Aplicación car2go el PIN y el código de acceso que se muestra en el parabrisas del vehículo, el Cliente acepta las tarifas de alquiler. Antes de iniciar la conducción, el Cliente está obligado a comprobar el vehículo car2go para verificar los defectos, daños visibles o un estado de suciedad grave, y a informar a car2go al respecto a través de la Aplicación car2go o por teléfono. En caso de daños graves, el Cliente deberá contactar con car2go por teléfono para comunicar la naturaleza y gravedad del defecto, daño y/o suciedad. Para permitir una asignación correcta de los daños a la persona que los ha ocasionado, es indispensable informar al respecto antes de encender el motor. El Cliente está obligado a facilitar la información correspondiente de forma fiel y completa. car2go podrá prohibir el uso del vehículo car2go si pudiera verse comprometida la seguridad de la conducción.
- (4) car2go puede llamar al Cliente al número de móvil registrado en los datos personales si se ve interrumpido el proceso de uso. car2go podrá prohibir cualquier uso posterior del vehículo car2go si existen motivos para considerar que se ha producido un incumplimiento del contrato (por ejemplo, un incumplimiento de la cláusula 9).
- (5) El plazo del contrato de alquiler individual comenzará con la suscripción del contrato y finalizará cuando el Cliente haya procedido a finalizar adecuadamente el alquiler de conformidad con lo establecido en la Cláusula 10, o si car2go está facultada para finalizar el alquiler de conformidad con estas Condiciones

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. 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 inform car2go and change the password and the PIN (the latter by contacting the customer service) 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 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 car2goApp. 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 both the PIN created during the registration process and the access code displayed on the windshield unit, 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. 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 Section 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 Section 10 or if car2go is entitled to terminate the rental in accordance with these General Terms and Conditions and terminates the rental unilaterally.

## CONDICIONES GENERALES

### GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(Válidas a partir del/valid from 13.09.2017)

5 | 13



- Generales y procede a la resolución unilateral del alquiler.
- (6) La duración máxima del contrato de alquiler individual será de 48 horas. car2go se reserva el derecho a terminar contratos de alquiler individuales unilateralmente en cualquier momento si superan la duración máxima de 48 horas.
- (7) car2go tiene derecho a retirar el vehículo car2go y sustituirlo por un vehículo car2go comparable en cualquier momento, todo ello en coordinación con el Cliente.
- (8) El Cliente no tiene derecho a revocar su consentimiento en los alquiler individuales (no se aplica el derecho de desistimiento).
- (9) Teniendo en cuenta el estado de las herramientas técnica, la prestación de servicios puede quedar sujeta a restricciones o inexactitudes que quedan fuera del control de car2go. Lo anterior se aplica en concreto a la disponibilidad de servicios de datos móviles que faciliten los operadores de redes móviles, la red móvil, los servicios de posicionamiento a través del sistema de navegación global por satélite y el acceso a internet. Todos ellos están limitados al área de servicio de las respectivas estaciones de radio del proveedor de servicios móviles. La falta de disponibilidad de la red móvil puede, en casos concretos, provocar que determinados servicios no estén disponibles por no funcionar la necesaria transmisión de datos. Asimismo, estos servicios pueden verse afectados por interferencias atmosféricas, por las condiciones u obstáculos topográficos (como por ejemplo, puentes, túneles, edificios). Lo mismo ocurre con los servicios de posicionamiento basados en el sistema de navegación global por satélite. Además, el uso de internet puede verse sujeto a restricciones adicionales (como por ejemplo, sobrecarga de la red). Por otro lado, pueden darse déficits temporales de capacidad como consecuencia de picos de carga en los servicios, en las redes móviles o de líneas fijas o en internet. Asimismo, pueden también producirse perturbaciones por causas de fuerza mayor, como puedan ser huelgas, cierres patronales y órdenes de organismos públicos, así como por medidas técnicas y de otro tipo (como por ejemplo reparaciones, mantenimiento, actualizaciones de software, mejoras) realizadas en los equipos de car2go, de los suministradores, de los proveedores de servicios y contenidos, así como de los operadores de la red, que resultan necesarios para una adecuada y mejorada prestación de los servicios.
- El uso de los servicios a través de la Aplicación car2go y/o del portal de internet de car2go puede también verse sujeto a limitaciones e inexactitudes debido a la falta de disponibilidad o a interferencias o perturbaciones en la Aplicación car2go o en el portal de internet, o en el dispositivo compatible (por ejemplo, debido a causas de fuerza mayor, o debido a medidas técnicas o de otro tipo tales como mantenimiento, actualizaciones de software, o mejoras de la Aplicación car2go o del portal de internet car2go).
- (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 (the withdrawal right does not apply).
- (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 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 car2go App and/or the car2go Internet portal).

## § 7 Precios, impago, minutos gratuitos, saldo

- (1) El Cliente pagará los precios por la tarifa seleccionada que resulten aplicables al inicio del alquiler individual. La tarifa aplicable se mostrará al Cliente antes de cada alquiler en la Aplicación car2go. Todos los precios y las tarifas constan en la política de precios, sujeta a modificación. Los precios son precios finales que incluyen el IVA legalmente aplicable. El pago se debe realizar a la finalización del contrato de alquiler individual.
- (2) Si el vehículo no es adecuado para su uso pese a haberse identificado como "libre" mediante una luz verde, no se cobrará coste alguno al Cliente.
- (3) El saldo puede adquirirse en forma de minutos gratuitos o fondos en Euros. También es posible que se concedan minutos gratuitos o fondos en Euros con ocasión de actividades promocionales. Las condiciones pertinentes serán de aplicadas.
- (4) Si un cliente recibe un saldo, se abonará en su cuenta en un plazo de 3 días hábiles. Los fondos y minutos gratuitos solo podrán cargarse en el perfil de pago estándar del Cliente (privado). Si la cuenta del Cliente contiene un saldo canjeable localmente, se consumirá en primer lugar el saldo pertinente para uso del Cliente. Se consumirán en primer lugar el saldo de fondos o los minutos gratuitos que expiren antes. Si el Cliente no tiene fondos o minutos gratuitos en su cuenta - o si el uso excede los fondos y/o minutos gratuitos disponibles - se utilizará para el cobro el método de pago estándar del Cliente. El Cliente podrá ver

## § 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.
- (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 respective credit funds or free minutes expiring the soonest will be consumed first. To the extent the Customer does not have funds or free minutes on his/her account, - or the usage exceeds the respective existing funds or free minutes - the Customer's standard payment profile will be used for the charges. The Customer can view the current status of his/her



la situación actual de sus fondos o minutos gratuitos respectivamente en cualquier momento en la Aplicación car2go o en su Cuenta car2go. En caso de no hacer uso de los fondos y/o minutos gratuitos, respectivamente, durante su periodo de validez, se perderá el derecho a disfrutarlos.

- (5) El saldo disponible en car2go no podrá usarse si el contrato de alquiler individual se celebra con otra sociedad local de car2go.
- (6) El saldo puede utilizarse para los siguientes precios y tarifas: Conducción y aparcamiento, tarifas de larga distancia..
- (7) El uso de vehículos car2go se contabilizará - en línea con la selección efectuada por el Cliente en el contrato de alquiler individual - de acuerdo con el paquete de minutos pertinente y/o de acuerdo con las respectivas tarifas estándar por minuto. Los paquetes sólo aplicarán al alquiler de un vehículo car2go y el tiempo inutilizado (por ejemplo, tiempo de conducción) expirarán al término del alquiler (cláusula 10).
- (8) Por lo que respecta a cualquier uso que no esté cubierto por el saldo de la cuenta, deberá elaborarse la correspondiente factura una vez vencido el periodo contable, estará accesible para su descarga en la Cuenta car2go y a través del correo electrónico. El Cliente otorga su consentimiento expreso para recibir la factura electrónica a través de los citados medios, pudiendo revocar su consentimiento en cualquier momento remitiendo un correo electrónico a [atencionalcliente@car2go.com](mailto:atencionalcliente@car2go.com).
- (9) Los pagos en calidad de Cliente privado se realizarán de acuerdo con el método de pago seleccionado.  
El Cliente se asegurará de que en su tarjeta de crédito/débito disponga de saldo suficiente. En caso de que el banco tenga que volver a pasar el recibo y ello sea imputable al Cliente, el Cliente deberá pagar los gastos bancarios correspondientes, así como un cargo por reclamación conforme con la política de precios vigente. car2go se reserva el derecho de rechazar cualquier forma de pago especificada por el Cliente y, en caso de haberse indicado varias formas de pago, de cambiar la forma de pago seleccionada por defecto por el Cliente. Esto se comunicará al Cliente de antemano, en caso de resultar aplicable.
- (10) Los pagos como Cliente Empresa se realizarán mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito/débito tras la emisión periódica de la factura.

#### **§ 8 Cesión, autorización de domiciliación bancaria y notificación previa**

- (1) car2go se reserva el derecho a ceder los créditos procedentes del contrato. El Cliente recibirá una notificación de tal cesión en la factura correspondiente. En tal caso, el Cliente solo podrá hacer pagos cuyo efecto sea la liquidación de la deuda al cesionario; car2go seguirá siendo responsable de las peticiones y reclamaciones generales de los clientes, etc.
- (2) El Cliente autoriza revocablemente a car2go o, en caso de una cesión de créditos (apartado 8(1)), al cesionario, a cobrar los importes y daños que deba pagar el Cliente con relación al contrato de alquiler individual (hasta la cantidad de la franquicia acordada contractualmente) cargándolos a la tarjeta de crédito/débito o cualquier otra forma de pago especificada en la Cuenta car2go. En este caso, car2go facilita los datos necesarios para la cesión de créditos al cesionario, que no podrá llevar a cabo el tratamiento o usar dichos datos con ningún otro fin.

#### **§ 9 Obligaciones y prohibiciones generales del Cliente**

- (1) Si el Cliente se ve obligado en un futuro a contactar con car2go, deberá hacerlo mediante el número de teléfono especificado en la Aplicación car2go. De forma alternativa, también podrá usar la instalación de teléfono del vehículo de car2go, en caso de que esté disponible.
- (2) El Cliente está obligado a:
  - a) tratar el vehículo car2go cuidadosamente, especialmente cumpliendo lo previsto en el manual de funcionamiento del fabricante, así como los requisitos de rodaje y las revoluciones máximas por minuto y velocidad;
  - b) notificar a car2go inmediatamente cualquier daño que resulte de actos violentos, accidente o suciedad extrema;
  - c) en general, proteger el vehículo car2go contra robos (las ventanas deben estar cerradas y el sistema de cierre centralizado bloqueado);
  - d) comprobar los líquidos de funcionamiento y la presión de los neumáticos de forma periódica en viajes prolongados y, en caso de que sea necesario, hacer los ajustes precisos;

funds or free minutes respectively at any time in the car2go App or the car2go Account. Any allotments not used within the validity period of the respective funds or 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: Driving, parking and long distance 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. 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)..
- (8) For any use that is not covered by the credit balance on the account, an invoice shall be prepared and after expiration of the accounting period made available for download in the car2go Account and via email. The Customer grants his express consent to receive the electronic invoice through the mentioned means. The Customer can revoke his consent to receiving an electronic invoice at any time by sending an email to [atencionalcliente@car2go.com](mailto:atencionalcliente@car2go.com).
- (9) Payments as a private Customer shall be made according to the selected payment method.  
The Customer shall ensure that his/her credit/debit card 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/debit card upon periodic invoicing.

#### **§ 8 Assignment, direct debit authorization, and pre-notification**

- (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 (Section 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 debiting the credit/debit 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.

#### **§ 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;

## CONDICIONES GENERALES

### GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(Válidas a partir del/valid from 13.09.2017)

7 | 13



- e) asegurarse de que el vehículo car2go solo se utilice cuando esté en un estado que garantice la seguridad operativa y en carretera;
  - f) cumplir todos los requisitos legales con relación al funcionamiento del vehículo car2go, en concreto la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y el Código de Circulación, en la medida en que no sean asumidos por car2go en este acuerdo;
  - (g) detenerse inmediatamente en caso de que se encienda una luz en el cuadro de mandos y contactar con car2go para valorar si debe continuarse el uso del vehículo; y
  - (h) asegurarse de que, cuando se utilice un vehículo car2go eléctrico, la batería tenga suficiente capacidad al abandonar la zona operativa para devolver el vehículo a la zona operativa y poder iniciar el proceso de carga, en su caso.
- (3) El Cliente no debe:
- a) conducir el vehículo car2go bajo la influencia de alcohol, drogas o medicamentos que menoscaben su capacidad de conducir. Se aplica una prohibición estricta sobre el consumo de alcohol (0%);
  - b) utilizar la tarjeta de combustible para repostar vehículos diferentes al vehículo car2go que tiene asignada la tarjeta de combustible; utilizar la tarjeta de carga para recargar vehículos diferentes al vehículo car2go que tiene asignada la tarjeta de carga; sólo y exclusivamente con la tarjeta de combustible se podrán utilizar puntos de aceptación Euroshell; el uso de combustibles Premium (por ejemplo, V-Power) no se permite; En caso de incumplimiento de este requisito, se cobrará al Cliente un recargo de conformidad con las tarifas reguladas para el tratamiento de recibos de combustible externos;
  - c) deshabilitar el airbag del pasajero; salvo que sea necesario para transportar niños o bebés con la elevación de asiento/asientos especiales para niños o para cumplir con las instrucciones del fabricante en relación a la instalación de los asientos para bebés de conformidad con la cláusula 9 (3) n).
  - d) utilizar el vehículo car2go para hacer viajes campo a través, o participar en eventos de deportes de motor o carreras de cualquier naturaleza;
  - e) utilizar el vehículo car2go para realizar pruebas de vehículos, formación en conducción o llevar a personas con fines comerciales o de transporte comercial (por ejemplo servicios de correo, reparto de pizza);
  - f) utilizar el vehículo car2go para transportar sustancias fácilmente inflamables, venenosas o peligrosas en la medida en que superen de forma considerable las cantidades de uso doméstico;
  - (g) utilizar el vehículo car2go para transportar objetos o sustancias que menoscaben la seguridad en la conducción o dañen el interior del vehículo debido a su naturaleza, tamaño, forma o peso;
  - (h) utilizar el vehículo car2go para cometer delitos;
  - (i) fumar o permitir que otros fumen en el vehículo car2go;
  - (j) llevar animales en el vehículo car2go, salvo que vayan en un trasportin cerrada y colocada de forma segura en el maletero;
  - k) ensuciar excesivamente el vehículo car2go o dejar cualquier tipo de residuos en el mismo;
  - l) llevar a más pasajeros del número permitido en la documentación del vehículo;
  - m) realizar reparaciones o modificaciones en el vehículo car2go o encargar dichas reparaciones o modificaciones bajo la propia autoridad del Cliente;
  - n) llevar a niños o bebés sin la correcta elevación del asiento/asiento para niños. El Cliente debe cumplir todas las instrucciones del fabricante relativas a la instalación de asientos para bebés;
  - o) viajar al extranjero con el vehículo car2go, y
  - p) aparcar vehículos car2go en perpendicular a la carretera.
- (4) En interés del medio ambiente, del público en general y de los demás Clientes, la forma de conducir del Cliente deberá ser razonable desde el punto de vista medioambiental y eficiente respecto al combustible.
- 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 Spanish Road Traffic Act (Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial) and the Spanish Traffic Code (Código de la Circulación), 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.
- (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 Finalización del alquiler

- (1) Si el cliente quiere finalizar un alquiler (y, en consecuencia, resolver el contrato de alquiler individual), está obligado:
  - a) a informarse sobre las posibilidades de aparcamiento aprobadas por car2go en la ciudad que corresponda y aparcar correctamente el vehículo car2go de conformidad con el Código de la Circulación, ya sea en un aparcamiento específicamente designado por car2go o, si está permitido, en un aparcamiento público gratuito o de pago. Cualquier incumplimiento de las normas de tráfico o de las prohibiciones impuestas por el propietario del correspondiente aparcamiento correrá a cargo del Cliente.
  - b) a no finalizar el alquiler en instalaciones privadas o de empresa (tales como garajes, patios etc.) que no estén expresamente designadas como aparcamientos de car2go. La prohibición también será aplicable a los aparcamientos de clientes de centros comerciales, supermercados, restaurantes, etc. así como universidades e instituciones similares. El vehículo car2go debe estar accesible para cualquier persona en cualquier momento.
  - c) a devolver las llaves, la tarjeta de combustible o la tarjeta de carga, y, en caso de resultar aplicable, la tarjeta de aparcamiento, introduciéndolas en el lugar facilitado a tal efecto.
  - d) a asegurarse de que ha puesto el freno de mano, que todas las puertas y ventanas están totalmente cerradas y todas las luces se han apagado; y
  - e) a asegurarse de que no haya quedado basura en el vehículo car2go, ni esté demasiado sucio.
- (2) En las zonas donde no está permitido aparcar en determinados días o a determinadas horas (por ejemplo, con restricciones de "no estacionar vehículos" con una señal tipo "de 8 h a 19 h" o "los martes de 6 h a 13 h") el alquiler solo podrá finalizarse si la restricción no entra en vigor antes de que hayan transcurrido 48 horas desde que se aparcará el vehículo. Lo mismo será aplicable a las prohibiciones de aparcar que ya se hayan impuesto pero no sean válidas todavía por lo que respecta al tiempo (por ejemplo, prohibiciones temporales de aparcar debido a un evento o reubicación). Si el alquiler de un vehículo car2go eléctrico Smart finaliza en un punto de carga de car2go, el Cliente estará obligado a estacionar el vehículo en el espacio del punto de carga marcado al efecto y deberá iniciar el proceso de recarga. Sólo después de haberlo hecho, el Cliente podrá finalizar el alquiler. Esto no afectará lo establecido en la Sección 10 (4).
- (3) El alquiler del vehículo eléctrico car2go deberá finalizarse con al menos un mínimo de un 10% de nivel de batería. Esto no deberá afectar la Sección 10 (4).
- (4) El alquiler solo podrá finalizarse:
  - a) si el vehículo car2go está situado dentro de la zona operativa correspondiente en la que comenzó el alquiler. Los límites de la zona operativa pueden consultarse en la Aplicación car2go. El indicador de la Aplicación sirve como orientación, y no podrá dar lugar a ninguna reclamación.
  - b) si puede establecerse conexión a través de teléfono móvil en la ubicación del vehículo car2go. Cuando no sea posible en un caso excepcional, el Cliente tiene que cambiar la ubicación del vehículo car2go para cumplir con lo anterior.
- (5) Cuando se aparca el vehículo, se inicia automáticamente el proceso de finalización del alquiler con la devolución de las llaves, la tarjeta de aparcamiento y la tarjeta de combustible a su titular indicado, y una vez cerradas todas las ventanas y puertas (véase la Cláusula 10 (1)). Además, el cliente puede finalizar el proceso de alquiler mediante su herramienta de acceso. Una vez que el vehículo car2go confirme la finalización del alquiler bloqueando el sistema de cierre centralizado, el proceso ha finalizado efectivamente. Si el cliente deja el vehículo car2go sin haber finalizado el proceso de alquiler, el alquiler continuará vigente a costa del cliente.
- (6) Si el alquiler no se puede finalizar, el Cliente lo notificará sin demora a car2go y permanecerá junto al vehículo hasta que el centro de servicios haya tomado una decisión sobre el modo de proceder al respecto. Los gastos de alquiler adicionales serán reembolsados por car2go una vez comprobado que el Cliente no está en situación de incumplimiento. Por ejemplo, el Cliente estará en situación de incumplimiento si el vehículo car2go no permite la finalización del alquiler porque la tarjeta de combustible la tarjeta de carga o las llaves no están en el vehículo, si las puertas no están cerradas o si el vehículo está situado fuera

### § 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 Spanish Traffic Code (Código de la Circulación) 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) 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 soilings 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 shall be terminated with a minimum level of battery at least of 10%. This shall not affect Section 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 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 have been returned to the holder provided, and the windows and doors have been closed (see Section 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.





de la zona operativa.

- (7) Si el Cliente no devuelve las llaves del vehículo o la tarjeta de combustible o la tarjeta de carga junto con el vehículo car2go a la finalización del alquiler, el Cliente deberá devolver todos los accesorios a car2go a más tardar en un plazo de 12 horas tras la finalización del alquiler.
- (8) En caso de accidente tras el cual el vehículo no pueda ponerse en funcionamiento, el alquiler finalizará a más tardar en el momento de la entrega del vehículo a la empresa que remolque el vehículo.

**§ 11 Gestión de accidentes, daños, defectos y reparaciones; multas de tráfico; sospecha de fraude**

- (1) El Cliente informará sobre cualquier accidente, daños y defectos que se produzcan durante el desplazamiento al centro de servicios de car2go sin demora indebida. Lo mismo será aplicable en caso de accidentes, daños y defectos que se detecten en el vehículo al inicio del alquiler (cf. Cláusula 6 (3)).
- (2) El cliente se asegurará de que cualquier accidente en el que se vea involucrado el vehículo car2go conducido por el Cliente sea comunicado y registrado por la policía. Si la policía se niega a registrar los detalles de un accidente, el Cliente informará al centro de servicios car2go en este sentido por teléfono sin demora indebida y facilitará las pruebas correspondientes, en su caso. En tal circunstancia, el Cliente consultará al centro de servicios sobre el modo de proceder y seguirá las instrucciones que reciba de dicho centro. Esto resultará aplicable con independencia de que el accidente haya sido causado por el Cliente o por un tercero. El Cliente solo podrá dejar el lugar del accidente una vez que:
  - a) haya finalizado el registro de los datos del accidente por parte de la policía (o, cuando esto no sea posible, una vez que el centro de servicios de car2go haya sido informado al respecto de conformidad con este apartado 11(2)), y
  - b) se hayan tomado medidas para conservar las pruebas y mitigar los daños en coordinación con car2go; y
  - c) el vehículo se haya entregado a una empresa de servicios de grúa, se haya depositado de forma segura en coordinación con car2go o haya sido retirado por el Cliente.
- (3) Sin perjuicio de la obligación de realizar un informe de los daños de conformidad con el apartado 11 (4), el cliente, si es posible y legalmente admisible, evitará asumir la responsabilidad realizando declaraciones en caso de accidente en el que esté implicado un vehículo car2go que estuviera conduciendo.
- (4) Con independencia de que un accidente que el Cliente esté obligado a comunicar a car2go haya sido causado por el Cliente o por un tercero, car2go entregará al Cliente un formulario para realizar un informe de los daños tras la comunicación del accidente. El Cliente deberá cumplimentar el formulario y devolverlo a car2go en un plazo de 7 días. En caso de que car2go no reciba un informe de los daños por escrito en este plazo, el seguro no podrá liquidar la reclamación. En este caso, siempre que car2go se vea obligado a reparar los correspondientes daños relacionados con el accidente, podrá repercutir al Cliente el coste correspondiente a la reparación de los daños causados.
- (5) car2go tiene derecho a recibir la indemnización que sea satisfecha con relación a los daños ocasionados al vehículo car2go. Si el Cliente hubiera percibido dicho importe, deberá proceder a transferirlo a car2go sin necesidad de ser nuevamente requerido para ello.
- (6) A petición de car2go, el Cliente deberá indicar la ubicación exacta del vehículo car2go en cualquier momento y permitir la inspección del vehículo.
- (7) Si existiera causa justificada (por ejemplo, en caso de sospecha de fraude), car2go podrá impedir el uso del vehículo (por ejemplo, deshabilitando a distancia el vehículo aparcado). Los vehículos deberán en todo momento aparcarse con seguridad y observancia de las condiciones del tráfico.

**§ 12 Cobertura del seguro**

- (1) El vehículo de car2go cuenta con un seguro de responsabilidad civil. Además, la responsabilidad del Cliente por daños al vehículo car2go es limitada y corresponde a una cobertura a todo riesgo con cobertura parcial con franquicia según lo previsto en las siguientes cláusulas. Sólo un Cliente autorizado puede beneficiarse de la cobertura del seguro.
- (2) En caso de que el vehículo de car2go resulte dañado mientras

- (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 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. Section 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 Section 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) Without prejudice to the obligation to fully complete the damage report pursuant to § 11 (4), the Customer shall, if possible and legally admissible, avoid to assume any liability by making declarations in the event of an accident involving a car2go vehicle driven by the Customer.
- (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, provided car2go is obliged to repair the damages related to the accident, it will be entitled to request the Customer any costs incurred for the repairment of such damages.
- (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 parking 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



es utilizado por el Cliente o de que el Cliente cause daños, este será responsable hasta una franquicia de 500 € En la medida de lo posible, la franquicia podrá ser reducida marcando la opción respectiva en la Aplicación car2go.

- (3) Salvo que se estipule lo contrario de aquí en adelante, tanto el seguro mencionado como la citada limitación de responsabilidad estarán sujetos a la póliza y a las condiciones generales en materia de seguro obligatorio de vehículos de motor prevista en la Ley de Contrato de Seguro.
- (4) En caso de que el Cliente incumpla alguna obligación prevista en la Ley de Contrato de Seguro y ello resulte en la exención de pago de la aseguradora, la cobertura del seguro prevista en el apartado 12(1) no será de aplicación. En tal caso, no será de aplicación la limitación de responsabilidad a la franquicia (reducida).
- (5) La cobertura de seguro no será de aplicación si los daños se ocasionan de forma deliberada.
- (6) En caso de que el daño sea causado por negligencia grave, el Cliente será responsable frente a car2go de conformidad con la Ley de Contrato de Seguro. En caso de daños a un vehículo, la responsabilidad del Cliente se limita a la cantidad de la franquicia acordada si el vehículo car2go se ha utilizado de acuerdo con el contrato y el daño se ha notificado sin demora injustificada. La limitación de responsabilidad a la cantidad de la franquicia acordada no aplicará cuando el Cliente cause un daño mecánico debido a un fallo de manejo (por ejemplo, un daño en el motor como consecuencia del uso de combustible inadecuado, etc.), por negligencia grave o intencionadamente o en caso de incumplimiento del apartado 9 (3) a)

#### § 13 Responsabilidad de car2go

- (1) car2go será responsable de acuerdo con lo previsto por la ley por los daños ocasionados intencionadamente o por negligencia grave tanto por car2go como por sus agentes o representantes.
- (2) la responsabilidad de car2go por negligencia leve quedará limitada al importe de los daños típicos o previsibles para este tipo de contratos, y solo será aplicable en caso de incumplimiento de una obligación contractual esencial. Las obligaciones contractuales esenciales serán aquellas cuyo cumplimiento constituye la base del correcto cumplimiento del contrato, y en las cuales el Cliente se basa en términos generales. Lo previsto en esta cláusula 13 (2) será asimismo aplicable a los agentes y representantes de car2go.
- (3) Las limitaciones de responsabilidad no serán aplicables en la medida en que se hayan otorgado garantías, en caso de daños culposos a la vida de una persona, a su integridad física o a su salud, o reclamaciones en el marco de la legislación española en materia de responsabilidad de productos.

#### § 14 Responsabilidad del cliente, penalidades contractuales, exclusión de uso

- (1) El Cliente será responsable frente a car2go de los daños en que haya incurrido car2go y que se hayan causado por el Cliente de forma culpable. Esto incluirá, sin carácter limitativo, infracciones incluidas en la Sección 9, el robo, daños o pérdida del vehículo car2go, sus llaves o sus accesorios (incluyendo la tarjeta de aparcamiento, la tarjeta de combustible y de carga o el cable cargador de batería en el Smart eléctrico). Además, el Cliente asumirá toda la responsabilidad si el daño o pérdida del correspondiente vehículo car2go o los daños a terceros han sido causados por incumplimiento culpable de estas Condiciones Generales de car2go, de disposiciones legales de obligado cumplimiento o las condiciones generales de los seguros de vehículos a motor por parte del Cliente o de algún tercero del que sea responsable el Cliente, si este incumplimiento ha afectado a la cobertura del seguro. En caso de que el Cliente sea responsable y no exista cobertura del seguro en el marco del seguro para vehículos, el Cliente indemnizará a car2go frente a las reclamaciones de terceros.
- (2) En caso de accidente cuya responsabilidad sea atribuible al propio Cliente, la responsabilidad del Cliente también será extensible, hasta el importe de la franquicia acordada, a los daños indirectos, como los correspondientes a honorarios de expertos, coste del servicio de grúa, reducción en valor, coste de la pérdida del importe del alquiler, incremento de la categoría de la prima de seguro del tenedor, o costes administrativos adicionales.

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) Unless otherwise stipulated hereinafter, the aforementioned insurance and the aforementioned limitation of liability shall be subject to the policy and the general terms and conditions for motor vehicle mandatory insurance as established by Spanish Insurance Contract Act (Ley de Contrato de Seguro).
- (4) Should the Customer breach any obligation under the Insurance Act and should this lead to a release of the insurer from its obligation to pay, the insurance coverage pursuant to Section 12 (1) will not apply. The limitation of liability to the (reduced) deductible shall not apply in any such case.
- (5) The insurance cover shall not apply if the damage was caused intentionally.
- (6) In case the damage was caused with gross negligence, the Customer shall be liable to car2go pursuant to the Spanish Insurance Contract Act (Ley de Contrato de Seguro). 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 misfueling, etc.), by gross negligence or intentionally or in the event of a breach of Section 9 (3) a).

#### § 13 car2go's liability

- (1) car2go shall be liable in accordance with the statutory provisions for any damage caused intentionally or by gross negligence by car2go or its representatives or vicarious agents.
- (2) car2go's liability for slight negligence shall be limited to the amount of the foreseeable damages typical for this type of contract and shall only apply in case of a breach of a material contractual obligation. 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 Section 13 (2) shall equally apply to car2go's legal representatives and vicarious agents.
- (3) Limitations of liability shall not apply to the extent guarantees have been given, in the event of culpably caused damage to a person's life, body or health or to claims under the Spanish Product Liability legislation.

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

- (1) The Customer shall be liable vis-à-vis car2go for any damage incurred by car2go that the Customer culpably caused. 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 addition, the Customer shall be fully liable if the damage to or loss of the relevant car2go vehicle or any damage to third parties has been caused by a culpable breach of these car2go General Terms and Conditions, any statutory provisions or the general terms and conditions for motor vehicle insurance on the part of the Customer or any party for whom the Customer is responsible and this breach affected the insurance cover. 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.

## CONDICIONES GENERALES

### GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(Válidas a partir del/valid from 13.09.2017)

11 | 13



- (3) El Cliente responderá de las consecuencias de las infracciones de tráfico o delitos que cometa con el vehículo car2go. El Cliente deberá pagar todos los honorarios y costes y exonerará a car2go de cualquier reclamación de terceros. Para la tramitación de las infracciones de tráfico (fianzas, tasas, multas, etc.), el Cliente pagará unos honorarios de tramitación a car2go para cada instancia. El importe de los honorarios de tramitación estará basado en las tarifas aplicables.
  - (4) En caso de que el Cliente provoque un accidente fuera de la zona operativa, el Cliente se hará car2go de los costes que se deriven de devolver el vehículo a la zona operativa.
  - (5) Si por razón de un incumplimiento de la Cláusula 10 resultara necesario que car2go reubique el vehículo, o que un tercero contrate un servicio de grúa, el Cliente correrá con los costes de dicho servicio y con los honorarios adicionales, de conformidad con la política de precios vigente.
  - (6) El cliente pagará una penalidad contractual de acuerdo con la política de precios vigente si el Cliente permite a una persona que no sea un conductor autorizado utilizar el vehículo car2go (cf. Cláusula 3(4)). El derecho a reclamar daños adicionales no se verá afectado..
  - (7) En caso de que el Cliente aparque un vehículo car2go eléctrico con un nivel de batería por debajo del límite del 10% el cual aparece en el indicador de carga del vehículo, el Cliente deberá pagar un cargo de recolocación de acuerdo con la política de precios y tarifas de car2go que sea aplicable en ese momento.
  - (8) En caso de incumplimiento contractual sustancial y culpable, incluyendo un impago, car2go podrá excluir al Cliente correspondiente del uso de los vehículos car2go, con carácter temporal o permanente y con efectos inmediatos. El Cliente será informado de dicha exclusión por correo electrónico.
  - (9) No se cobrarán los correspondientes honorarios adicionales en la medida en que el Cliente pruebe que no es responsable de los daños, que no se han producido daños o que los daños efectivamente incurridos son significativamente inferiores al precio establecido.
- (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 Section 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. Section 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 of 10% displayed on the vehicle's charge indicator, the Customer shall have to pay a relocation fee in accordance with car2go's fee policy as applicable at the time.
  - (8) In the event of any material culpable 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, that no damage occurred or the actual damage incurred is significantly lower than the fee.

#### § 15 Resolución, resolución del contrato marco

- (1) El contrato marco se suscribirá por un periodo indefinido; ambas partes podrán resolverlo previa notificación con dos (2) semanas de antelación por escrito (en formato texto por ejemplo., carta, fax, email) antes del final de cada mes natural. Si se acordado un plazo mínimo para paquetes de tarifas que se hayan contratado simultáneamente, el contrato marco también podrá resolverse mediante una terminación normal previa notificación con dos (2) semanas de antelación por escrito respecto al plazo mínimo acordado.
- (2) Los derechos contractuales de las partes a la resolución extraordinaria del contrato no se verán afectados. car2go podrá resolver el contrato sin comunicación previa, en particular, si el Cliente
  - a) es un consumidor e incumple dos pagos vencidos;
  - b) deja de efectuar pagos con carácter general;
  - c) es una entidad de derecho público, un fondo especial de derecho público o un comerciante que actuaba en el ámbito de sus actividades comerciales o como autónomo a la hora de suscribir el contrato marco, y no ha efectuado alguno de los pagos que le corresponden;
  - d) realiza manifestaciones falsas u omite hechos relevantes en el momento de realizar el registro o en el curso de la relación contractual, haciendo que resulte poco razonable para car2go continuar con el contrato;
  - e) pese a haber recibido una advertencia por escrito, se mantiene en situación de incumplimiento grave del contrato o no subsana de manera inmediata las consecuencias que ya se derivan de tales incumplimientos.
  - f) conduce bajo la influencia de alcohol o drogas;
  - g) facilita sus datos de inicio de sesión de cliente (identificación, contraseña y número secreto PIN de car2go) a otra persona, contraviniendo lo dispuesto en la Cláusula 3 (4).
- (3) En caso de que car2go resuelva el contrato sin previo aviso, el acceso a los vehículos car2go será bloqueado inmediatamente al recibir la correspondiente comunicación de resolución.
- (4) En caso de que el contrato marco o el contrato de alquiler individual hayan sido resueltos con causa justificada con arreglo a lo previsto en el párrafo anterior, car2go podrá reclamar, en particular:

#### § 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 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 Section 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) la devolución inmediata de cualquier vehículo car2go que esté utilizando el Cliente correspondiente en ese momento. En caso de que el Cliente no devuelva inmediatamente el vehículo, car2go tiene derecho a tomar posesión del mismo, debiendo el Cliente asumir los costes que ello genere;
- b) los plazos del alquiler hasta que se proceda a la devolución del vehículo car2go correspondiente;
- c) reclamación por daños. Por lo que respecta a los daños, car2go repercutirá al Cliente los daños que efectivamente se hayan ocasionado.

- 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 Códigos de Conducta Aplicables

Nos adherimos a nuestra Política de Privacidad que está siempre disponible en [www.car2go.com](http://www.car2go.com).

#### § 16 Applicable Codes of Conduct

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

#### § 17 Disposiciones generales

- (1) El contrato marco, el contrato de validación y los contratos de alquiler individuales estarán regidos por la ley española.
- (2) Cuando el Cliente tenga la condición de comerciante, sea persona jurídica de derecho público o carezca de domicilio jurídico en España, será Madrid (España) el foro exclusivo para cualquier conflicto que pueda surgir con relación al contrato marco, el contrato de validación y/o los contratos de alquiler individuales sin que se vean afectadas las disposiciones imperativas en materia de foro aplicable.
- (3) El Cliente solo podrá ceder a terceros las reclamaciones y otros derechos dimanantes de los contratos mencionados con el consentimiento previo y por escrito de car2go.
- (4) No existen acuerdos verbales complementarios. Toda modificación deberá realizarse por escrito, teniendo en cuenta, no obstante, que un correo electrónico es suficiente para satisfacer este requisito.
- (5) En caso de que una o varias de las cláusulas de estas Condiciones Generales sea o se declare inválida o nula, ello no afectará a la validez de las restantes cláusulas.

#### § 17 General provisions

- (1) The master agreement, the validation agreement and the individual lease agreement shall be governed by Spanish law.
- (2) Where the Customer is a merchant, a legal entity under public law or has no legal venue in Spain, Madrid (Spain) shall be the exclusive 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 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 Servicio de Atención al Cliente / Reclamaciones

El Cliente puede utilizar los datos de contacto incluidos en el apartado 1 (1) anterior en caso de preguntas, devoluciones o reclamaciones por carta, teléfono o email.

#### § 18 Customer Service / Complaints

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

#### § 19 Derecho de desistimiento

Los Clientes tienen derecho de desistimiento únicamente en relación con la validación del contrato (Sección 1 (2), Sección 4 (2) anteriores) de conformidad con las siguientes disposiciones:

#### § 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:

##### Instrucciones sobre el Derecho de Desistimiento

###### Derecho de desistimiento

Usted tiene derecho a desistir de este contrato antes de que hayan transcurrido 14 días sin necesidad de indicar el motivo.

El período de desistimiento expirará a los 14 días desde el día.

Para ejercitar el derecho de desistimiento, usted deberá informarnos (car2go Iberia s.l., c/ San Bernardo 35, 28015 Madrid, número de teléfono: +34911309473, dirección de correo electrónico: [atencionalcliente@car2go.com](mailto:atencionalcliente@car2go.com)), sobre su decisión de desistir del presente contrato mediante declaración inequívoca (p.ej.: carta enviada por correo postal, fax o email). Usted puede usar el modelo de formulario que figura a continuación, pero no es obligatorio.

Para cumplir con el plazo de desistimiento, es suficiente con que usted envíe su comunicación en relación al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que el período de desistimiento haya expirado.

###### Efectos del desistimiento

Si usted desiste del presente contrato, le reembolsaremos todos los pagos que hayamos recibido por su parte, sin dilaciones indebidas

##### 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 Iberia s.l., c/ San Bernardo 35, 28015 Madrid, telephone number 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 pay-



y en cualquier caso a más tardar en 14 días naturales desde el día en que nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Llevaremos a cabo dicho reembolso utilizando los mismos medios de pago que usted utilizó en la operación inicial, salvo que usted haya convenido otra cosa expresamente; en cualquier caso, usted no incurrirá en gasto alguno derivado de dicho reembolso.

Si usted solicitó la iniciación de la prestación de servicios durante el período de desistimiento, deberá pagarnos una cantidad en proporción a los servicios prestados hasta el momento en que nos hubiese comunicado su desistimiento del presente contrato, en comparación con la cobertura total del contrato.

El derecho de desistimiento del Cliente también expira en aquellos casos en los que car2go haya proporcionado totalmente el servicio de validación y haya iniciado la prestación del servicio después de que el cliente diese su consentimiento expreso a ello y a su vez admitiese que perdería su derecho de desistimiento en relación al contrato de validación una vez que car2go haya ejecutado el contrato de validación.

#### Modelo de formulario de desistimiento

(Si usted desea desistir del presente contrato, por favor rellene este formulario y entréguelo de vuelta).

A car2go Iberia s.l., con domicilio en c/ San Bernardo 35, 28015 Madrid, número de teléfono: +34911309473, y dirección de correo electrónico: [atencionalcliente@car2go.com](mailto:atencionalcliente@car2go.com)

Yo/Nosotros (\*) por el presente notifico/notificamos que Yo/Nosotros desisto/desistimos de mi/nuestro (\*) contrato para la prestación del siguiente servicio (\*):

Solicitado en (\*)/recibido en (\*) \_\_\_\_\_

Nombre del cliente(s) \_\_\_\_\_

Dirección del cliente(s) \_\_\_\_\_

Firma del cliente(s) (solamente si este formulario se notifica en papel) \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

ments 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 withdrawal form

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

To car2go Iberia s.l., with registered address at c/ San Bernardo 35, 28015 Madrid, telephone number: +34911309473, and email address: [atencionalcliente@car2go.com](mailto:atencionalcliente@car2go.com)

I/We (\*) hereby give notice that I/We (\*) withdraw from my/our (\*) contract 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 \_\_\_\_\_

## NUESTRO COLABORADOR



CARSHARING