

## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE LOCATION DE VÉHICULE

### 1. Dispositions liminaires

- 1.1. Certains mots et expressions au sens des présentes Conditions générales de location de véhicule (ci-après : les Conditions) ont la signification suivante :
- a) « Loueur » - société ZUBAK GRUPA d.o.o dont le siège social est à Velika Gorica, Zagrebačka 117, OIB : 39135989747, qui, sous la dénomination commerciale et la marque ORYX Rent-a-car, exerce l'activité de location de véhicules (ci-après : ORYX), e-mail : reservations@oryx-rent.hr , Téléphone : +385 (0)1 29 00 333.
  - b) « Preneur »- personne physique ou morale qui ou au nom de laquelle le véhicule est loué, sauf s'agissant de la location souscrite par l'intermédiaire d'un représentant commercial/agent qui, au nom et pour le compte de ORYX, a reçu de l'Utilisateur le montant à titre du loyer pour la durée de location convenue, figurant sur le reçu/le coupon visé à au point 4.5 des Conditions, et dans tel cas, c'est le Conducteur/Conducteur 1 qui est considéré comme Preneur.
  - c) « Conducteur/Conducteur 1 » - personne qui prend le véhicule d'ORYX.
  - d) « Conducteur/Conducteur 2, 3 etc. » - personne(s) mentionnées au Contrat qui, en plus du Conducteur, sont autorisées à conduire le véhicule (ci-après : Conducteur(s) supplémentaire(s)).
  - e) « Consommateur » - personne physique, locataire, qui souscrit le contrat de location ou elle opère sur le marché hors son activité commerciale, d'affaires, d'artisanat ou professionnelle.
  - f) Le preneur, le Conducteur et le Conducteur supplémentaire sont tenus responsables solidairement envers ORYX pour l'exécution et le respect de toutes les dispositions prévues aux Conditions et au Contrat de location et ci-après dans le texte ils sont appelés « Utilisateur », sauf dispositions contraires figurant au Contrat ou dans le contexte.
  - g) « Locataire / conducteur non autorisé » - toute personne ne figurant pas au Contrat de location comme utilisateur autorisé du véhicule (sauf pour la personne pour laquelle la personne morale communique l'information, conformément au point 9.2 de présentes Conditions, faisant preuve qu'il s'agit de l'utilisateur, voire du conducteur du véhicule) ainsi que toute personne ne remplissant pas les conditions prévues pour la conduite de la classe et de la catégorie de véhicule concernée, ou toute personne dont l'autorisation/le permis de conduire ont été retiré, ou qui est frappée de l'interdiction de conduire ou d'une sanction légale.
  - h) « Tierce personne » - toute personne physique ou morale autre qu'ORYX et autre que l'Utilisateur du véhicule faisant l'objet de location (par exemple, passagers dans le véhicule, personnes hors véhicule, autres usagers de la route, piétons, etc.).
  - i) « Date de prise d'effet de location » - date et heure de la prise en location du véhicule, c'est-à-dire, le moment où l'Utilisateur doit prendre le véhicule en location.
  - j) « Fin de location » - date et heure du retour du véhicule à ORYX, c'est-à-dire, le moment où l'Utilisateur doit restituer le véhicule à ORYX.
  - k) « Lieu de prise et de retour du véhicule-drop off » - lieu/agence d'ORYX où l'Utilisateur prend le véhicule à la date de prise d'effet de location et le restitue en fin de location, c'est-à-dire le lieu où l'Utilisateur doit prendre et restituer le véhicule.
  - l) « Véhicule » - véhicule figurant dans le Contrat de location et qui fait objet de location.
  - m) « Contrat de location » - contrat individuel souscrit au moment de la prise du véhicule en location (ci-après : le Contrat).
- 1.2. Les présentes Conditions contiennent tous les avis précontractuels dont le consommateur et tout autre Utilisateur doit prendre connaissance avant la conclusion du Contrat de location.
- 1.3. En réservant la location du véhicule auprès ORYX, voire en concluant le contrat de location, l'Utilisateur déclare qu'il est au courant des présentes Conditions et qu'il accepte leur application.
- 1.4. Les présentes Conditions de location, complétant les dispositions du Contrat de location, sont appliquées aux Contrat de location individuel, signé par l'Utilisateur en agence d'ORYX au moment de la prise en location du véhicule. En cas de conflit entre certaines dispositions d'un Contrat de location individuel et les présentes Conditions, ce sont les dispositions des présentes Conditions qui s'appliquent.
- 1.5. Les présentes Conditions concernent aussi l'utilisation de la boutique en ligne d'ORYX Rent a car, disponible sur le site [www.oryx-rent.hr](http://www.oryx-rent.hr). L'utilisation du site est gratuite pour les internautes, conformément aux règles figurant aux présentes Conditions. Le contenu de ce site est protégé par le droit d'auteur, appartenant ou ayant été cédé à ORYX. ORYX est aussi le titulaire du droit d'auteur d'éditer, de sélectionner et de coordonner le contenu de ce site. Ce site contient des marques, les noms des personnes et autre type de propriété intellectuelle. Toute photographie, image et tout autre matériau figurant sur ce site sont la propriété d'ORYX et leur utilisation n'est pas permise sans l'autorisation écrite d'ORYX. De même, l'utilisation de tout matériau figurant sur ce site en lien avec la vente ou la proposition en vente des produits ou des services de toute

nature est interdite. La permission définie et le mode d'utilisation de ce site Internet ne peuvent pas être transmis, sous-traités ni concédés et toute tentative et toute intention de transfert, de sous-traitance ou de cession seront considérés nuls. En utilisant les matériaux figurant sur le site Internet, les utilisateurs médiatiques sont tenus de respecter les limitations, les conditions et les exigences ici établies. ORYX ne garantit pas ni donne le droit d'opposition relativement à l'exactitude ni intégralité de quelconque matériau figurant sur son site Internet et il n'est pas tenu responsable de conséquences éventuelles pouvant avoir lieu pour l'interprétation différente des matériaux figurant sur le présent site Internet.

## **2. Objet du Contrat**

2.1. A titre du Contrat ORYX remet au Preneur l'utilisation du Véhicule en état adéquat pour être utilisé à l'usage convenu, tandis que Preneur s'oblige à payer le loyer et autres indemnités et frais, aux conditions définies par le Contrat, par les Conditions et par les tarifs d'ORYX. Le type et la marque du véhicule remis en location figureront dans le contrat de location.

## **3. Conditions de location**

3.1. Les conditions de souscription du contrat de location sont que l'Utilisateur :

- a) est d'âge d'au moins 18 ans ;
- b) est titulaire du permis de conduire valable nécessaire à conduire la catégorie de véhicule concerné depuis au moins 1 an (c'est-à-dire 365 jour suivant la date de son émission).
- c) est titulaire d'une carte de crédit valable acceptée par ORYX, lui servant de garantie pour les obligations pouvant découler de la location et en relation avec la location du véhicule, conformément aux présentes Conditions et au Contrat.

3.2. Au moment de la prise du véhicule en location, et comme condition de la prise du véhicule, l'Utilisateur doit présenter à ORYX les originaux des documents valables (pièce d'identité, permis de conduire), faisant foi qu'il remplit les conditions précitées de conduire le véhicule. Pour ses besoins ORYX retiendra les copies des documents concernés.

3.3. Le Conducteur qui, au nom du Preneur la personne morale, prend le véhicule et signe le Contrat de location, garantit d'en être autorisé et il est responsable envers ORYX, solidairement avec la personne morale concernée, de l'exécution et du respect de toutes les obligations et dispositions prévues au présent Contrat.

## **4. Réservations et conclusion du contrat à distance**

4.1. Si l'Utilisateur veut réserver le véhicule à distance, il peut s'adresser à ORYX par différents moyens (par courriel : [reservations@oryx-rent.hr](mailto:reservations@oryx-rent.hr) d'ORYX, par téléphone, par web, par l'intermédiaire, par un représentant/agent, etc.). La procédure de réservation et/ou de paiement de location sur le site web [www.oryx-rent.hr](http://www.oryx-rent.hr) sous-entend les actions suivantes ou l'utilisateur peut, en 4 étapes, effectuer la réservation et le paiement:

- en première étape l'utilisateur choisit le lieu de la prise et du retour du véhicule, ainsi que la date de la prise et de la restitution du véhicule ;
- en deuxième phase l'internaute peut voir la liste des types et des marques de véhicules disponibles, leur description et leur prix par jour. En cliquant sur l'icône « + », l'utilisateur peut savoir le prix de toute la durée de location et choisir l'option de paiement en ligne ou de paiement en agence ;
- en troisième étape l'utilisateur peut voir le résumé et il a la possibilité de choisir la clause de protection et l'équipement supplémentaire ;
- en quatrième étape, qui est aussi l'étape finale, l'utilisateur saisit ses coordonnées et ses données à caractère personnel et il a l'option de check-in en ligne. Ensuite l'utilisateur choisit la méthode de paiement voulue et il confirme connaître la Déclaration de la protection de la vie privée et ces Conditions. Après avoir confirmé qu'il est au courant de toutes les conditions indiquées, l'utilisateur confirme finalement la réservation concernée ainsi que toutes les conditions connexes en cliquant sur le bouton « Réserver »

Si l'utilisateur a sélectionné l'option de paiement en ligne, c'est le système WSPay qui est utilisé pour le paiement. Le système WSPay est un système sécurisé de paiement en ligne, de paiement en temps réel, par cartes de crédit et de débit et pour autres modes de paiement. On vous prie de lire les conditions d'utilisation de la société WSPay et les conditions d'utilisation de l'entreprise de carte de crédit dont vous vous servez pour le paiement avant le paiement. En effectuant le paiement, il est sous-entendu que les internautes ont lu les conditions d'utilisation de la société WSPay et les conditions d'utilisation de l'entreprise de carte de crédit dont ils se servent pour effectuer le paiement.

La « réservation » de location du véhicule est un enregistrement au registre d'ORYX à titre duquel l'utilisateur exprime son souhait et son intention, en laissant son prénom, nom et autres données exigées, de prendre en location un certaine classe de véhicule auprès ORYX, à une date donnée, à une heure donnée et dans un lieu donnée (heure, date et lieu de prise du véhicule) et de restituer le véhicule à ORYX à une date donnée, à une heure donnée et dans un lieu donnée (heure, date et lieu de retour du véhicule). L'heure de la prise et du retour du véhicule faisant l'objet de la réservation est toujours exprimé en heure locale, c'est-à-dire en heure d'ORYX.

- 4.2. En général ORYX n'accepte que les réservations pour la classe/le type de véhicule et non pour les véhicules d'une marque, d'un modèle, d'une année de fabrication ou d'un modèle portant certaines caractéristiques qui ne sont pas communes à tous les véhicules au sein d'une classe, et c'est pourquoi ORYX n'est pas tenu de livrer la marque de véhicule réservée par l'Utilisateur.
- 4.3. En effectuant la réservation selon une des méthodes prévues au paragraphe 1 du présent point du Contrat, l'Utilisateur aura à sa disposition les informations relatives au prix de location de base, TVA comprise, par jour, ainsi que les informations portant sur les services supplémentaires, sur l'équipement supplémentaire et sur les clauses de protection prévus au point 15 des présentes Conditions, tandis que les frais et les indemnités supplémentaires seront facturés conformément aux pressentes Conditions, au Contrat de location et aux tarifs en vigueur d'ORYX.
- 4.4. La réservation reçue sera traitée par ORYX, ce dernier pouvant l'accepter ou refuser, conformément à ses conditions d'une telle location, selon la disponibilité du véhicule etc., dont il informera l'Utilisateur par un des canaux de communication disponible ou établi.
- 4.5. Au moment de la confirmation de la réservation, en indiquant le numéro de réservation, il est considéré que le contrat de location est souscrit pendant la durée et pour la classe/le type de véhicule faisant l'objet de la réservation confirmée. Pour la réservation effectuée et confirmé par l'intermédiaire d'un représentant ou d'un agent ou par web, l'Utilisateur recevra sur son adresse électronique qu'il a fourni, la confirmation de la réservation, c'est-à-dire le bon, qui est pris pour la confirmation au consommateur de la souscription du Contrat, au sens de la Loi de la protection des consommateurs, tandis que le consommateur qui a effectué la réservation par un autre moyen de communication à distance (courriel, téléphone, etc.) recevra le contrat, voire la confirmation de la souscription du Contrat au moment de prise d'effet de location. Tout consommateur qui a effectué la réservation par un des moyens de communication à distance signera son contrat individuel au moment de la prise du véhicule.
- 4.6. Le Contrat est considéré comme conclu à temps défini, figurant à la réservation, c'est-à-dire au Contrat de location.
- 4.7. Chaque partie contractante prend en charge les frais d'utilisation des moyens de communication à distance au sens du présent article.

## **5. Annulation de la réservation et résiliation du contrat**

- 5.1. Si le Consommateur ou l'Utilisateur veut annuler ou modifier la réservation (changer la classe de véhicule, la date de prise d'effet de location, de la fin de location, le lieu de location etc.), il doit en informer ORYX à temps, dès que possible, et au moins 24 heures avant la date de prise d'effet de location).
- 5.2. Pour exercer son droit d'annulation ou de modification de la réservation prévu au paragraphe précédent, le Consommateur ou l'Utilisateur doit envoyer la déclaration d'annulation ou de modification de la réservation à ORYX à l'adresse électronique suivante : [reservations@oryx-rent.hr](mailto:reservations@oryx-rent.hr) ou à l'adresse postale ZUBAK GRUPA d.o.o., Ljudevita Posavskog 7/A, 10 360 Sesvete, Croatie, ou par un autre canal de communication disponible. La déclaration concernée comportera son prénom et nom, son adresse, son numéro de téléphone, de télécopie ou son adresse de courrier électronique et le numéro de réservation, de la confirmation ou du bon.
- 5.3. Si le Consommateur ou l'Utilisateur modifie sa réservation avant la date de prise d'effet de location, concernant la classe de véhicule, la date de prise d'effet de location ou la fin de location ou le lieu de location,

ce qui doit être confirmé par ORYX, ORYX réserve le droit de changer le prix de location, selon les tarifs en vigueur.

- 5.4. Si le Consommateur ou l'Utilisateur ne prend le véhicule en location à la date et à l'heure de prise d'effet de location, sans en avertir ORYX, conformément aux points 5.1. et 5.2 des Conditions, ou si les motifs de retard ne sont pas notifiés à ORYX par écrit ou par téléphone, la réservation est considérée comme annulée 3 heures après l'heure de prise d'effet de location prévue. Dans tel cas, ORYX réserve le droit de facturer le prix de base pour la classe de véhicule concernée, conformément à la durée de location convenue.
- 5.5. En aucun cas le Consommateur ni l'Utilisateur ont le droit de résilier le contrat si la location a pris effet et si le contrat de location est complètement exécutée, c'est-à-dire si le service de location de véhicule a été fourni et que le véhicule ait été restitué.
- 5.6. Si le Consommateur ou l'Utilisateur restitue le véhicule avant la fin de location convenue et contrairement au paragraphe précédent, ORYX réserve le droit de facturer la location jusqu'à la fin de location convenue et s'il continue à utiliser le véhicule après la fin de location, ORYX réserve le droit de facturer la location jusqu'à la restitution du véhicule à ORYX, ainsi que les indemnités supplémentaires pour le retard de retour du véhicule.

## **6. Prix de base de location, services, indemnités et frais supplémentaires :**

- 6.1. Le prix de base de location du véhicule par jour normalement ne concerne que le prix de location du véhicule, sauf stipulation contraire au tarif ou au Contrat de location.
- 6.2. Les services, indemnités et frais supplémentaires qui, conformément aux présentes Conditions, au Contrat de location et aux tarifs d'ORYX, sont payables à part, ne sont pas compris au prix de location.
- 6.3. Les prix de location, des services, des indemnités et des frais supplémentaires sont soumis aux changements, conformément aux décisions d'ORYX, au changement des taux d'impôt ou des charges d'Etat ou de la législation. L'Utilisateur peut s'adresser à ORYX concernant les prix de location en recourant à différents canaux de communication, tels que les lignes de téléphone, les sites Internet, agents de voyage, représentants ou intermédiaires et telles informations sont données à titre indicatif, sans créer de droits ni obligations.
- 6.4. L'Utilisateur doit payer à ORYX le prix de location de base ainsi que les services et les équipements supplémentaires utilisés par lui (par exemple GPS, sièges-enfant, etc.) ainsi que toute autre indemnité, service et frais supplémentaire figurant au Contrat de location, aux présentes Conditions, à la législation et aux tarifs d'ORYX.
- 6.5. Les indemnités et les frais payables à part, avant ou après la fin de location, selon les tarifs d'ORYX en vigueur, comprennent, sans s'y limiter :
  - a) l'indemnité pour le conducteur supplémentaire ;
  - b) l'indemnité pour les conducteurs de moins de 21 ans ;
  - c) l'indemnité pour la location d'aller-simple : c'est-à-dire quand l'Utilisateur prend le véhicule en location dans une agence d'ORYX et le restitue dans une autre agence (cela ne s'applique pas si ces agences se trouvent dans une même ville) ou dans un lieu où ORYX même n'a pas d'agence.
  - d) indemnité de changement du lieu de prise ou de restitution du véhicule ;
  - e) indemnités supplémentaires pour le dépassement du nombre de kilomètres convenu ou autorisé ;
  - f) carburant et indemnité du plein, si le véhicule n'est pas restitué avec la même quantité de carburant qu'elle avait au moment de la prise en charge du véhicule ;
  - g) indemnité de retard de restitution du véhicule ;
  - h) indemnité de retard de prise du véhicule ;
  - i) indemnité de prise, de livraison ou de restitution du véhicule hors heures d'ouverture de l'agence ou pendant les jours non ouvrables ou les jours fériés déterminés par le droit positif de la République de Croatie ;
  - j) indemnités pour le dommage ou la réparation du véhicule (selon autres dispositions des Conditions et du Contrat de location), ainsi que tous les frais concernant le règlement, le paiement et la réparation d'un tel dommage (les frais légaux inclus) ;
  - k) pénalité contractuelle visée au point 15.2. ;
  - l) indemnités de traitement et de présentation du dommage ;
  - m) indemnité d'endommagement ou de perte des pièces, des clés ou de l'équipement du véhicule ;
  - n) indemnité de perte ou d'endommagement de la documentation du véhicule ;
  - o) indemnité de nettoyage de l'intérieur du véhicule si ce dernier a été restitué extrêmement sale, sa situation exigeant le nettoyage supplémentaire ou le rafraîchissement du véhicule ; Cela comprend, sans s'y limiter, le renversement des liquides, de la nourriture, le vomissement, autres taches ou odeurs désagréables, la fumée de cigarettes y incluse, etc. ;

- p) indemnités/amendes de stationnement et de circulation, ainsi que toute autre indemnité similaire en relation avec l'utilisation du véhicule (par exemple, les péages, les péages des ponts etc.) ;
- q) indemnités de transport du véhicule à bord d'un ferry (anglais *ferry fee*) ;
- r) redevances/indemnités aéroportuaires ;
- s) indemnités administratives figurant aux présentes Conditions, au Contrat de location ou aux tarifs d'ORYX.

## **7. Conditions de paiement**

- 7.1. ORYX accepte les cartes de crédit des entreprises de carte de crédit internationalement reconnues, telles qu'American Express, Diners Club, Mastercard, Visa.
- 7.2. Avant de prendre le véhicule, l'Utilisateur doit effectuer la pré-autorisation de sa carte de crédit pour le montant déterminé par ORYX, à sa discrétion, selon la classe de véhicule, de la durée de location etc, en tant que garantie de paiement de location, de tous les indemnités et de tous les frais prévus aux présentes Conditions et au Contrat de location. Toute personne, autre que l'Utilisateur, qui, à titre du Contrat de location, réserve le montant sur sa carte de débit/de crédit en tant que garantie de paiement des obligations du Contrat, assume la garantie de toutes les obligations pécuniaires du Contrat de location en tant que garant du payeur, jusqu'à concurrence du montant de pré-autorisation.
- 7.3. L'Utilisateur s'oblige à payer à ORYX, selon le tarif en vigueur, sans délai ou dans un délai déterminé par ORYX, la location, les frais, les indemnités, les pénalités contractuelles et tout autre montant qui se produise ou puisse se produire en relation avec la location et l'utilisation du véhicule. La responsabilité du Preneur, du Conducteur et du Conducteur supplémentaire pour le paiement à ORYX de toutes les obligations visées aux présentes Conditions, au Contrat de location, c'est-à-dire en relation avec la location et l'utilisation du véhicule est solidaire.
- 7.4. En réservant la location, c'est-à-dire en signant le Contrat de location, l'Utilisateur, ainsi que tout autre garant, voire le titulaire d'une carte de crédit, autorise ORYX de facturer tout montant, toute indemnité, tout frais, toute pénalité contractuelle et tout dommage etc., exigible à titre des présentes Conditions, du Contrat de location, des tarifs d'ORYX, en débitant le compte de l'Utilisateur ou de tout autre titulaire de la carte de crédit. Le compte de l'Utilisateur ou de tout autre titulaire de la carte de crédit veut dire le compte de la carte de crédit ou de débit qui a été préautorisée ou tout autre compte convenu.
- 7.5. ORYX peut facturer les montants payables en débitant le compte de l'Utilisateur pendant la location ou après sa fin, quand il établit l'existence d'une obligation de l'Utilisateur, c'est-à-dire, l'Utilisateur peut payer tels frais en accord avec ORYX, à la discrétion de ce dernier.
- 7.6. Si l'Utilisateur ne paie pas un des montants des présentes Conditions ou du Contrat de location dans le délai de paiement figurant dans la facture ou au Contrat de location, dans l'avis ou tout autre document, ORYX peut, sans préjudice d'aucun de ses autres droits, facturer à l'Utilisateur tout autre frais, comme exposé ci-après :
  - a) intérêts de retard légaux selon le taux déterminé par la législation croate ;
  - b) tous les frais supportés par ORYX en relation avec les démarches entreprises pour le recouvrement de la créance, que c'est ORYX lui-même qui les ait entrepris ou par l'intermédiaire d'une agence de recouvrement des créances ou toute autre agence extérieure ou par l'intermédiaire d'un cabinet d'avocats ;

## **8. Prise et restitution du véhicule**

- 8.1. ORYX remettra à l'Utilisateur, qui satisfait les conditions de location, un véhicule en bon état et en état de marche, avec toute la documentation nécessaire, les pièces et l'équipement obligatoire. Toute observation relative à l'état du véhicule doit être présentée par l'Utilisateur tout de suite, avant de déplacer le véhicule du lieu de prise. Lors de la prise et/ou de la restitution du véhicule, à l'Utilisateur on peut demander de signer un document (soi-disant Check in et/ou Check out) où il figurera l'état du véhicule avant et/ou après la prise par l'Utilisateur. Le document concerné peut être remis à l'Utilisateur pour qu'il le signe sur un support papier et/ou sur un support électronique (avec la possibilité pour l'Utilisateur de le signer). En cas du document précité sur un support électronique, un fois revu, ce document sera notifié au Preneur et/ou au conducteur et/ou conducteur supplémentaire (dont le courriel figure au Contrat de location).
- 8.2. En signant le Contrat de location l'Utilisateur reconnaît avoir pris le véhicule en bon état de fonctionnement, apte pour l'usage prévu, avec l'ensemble de l'équipement y appartenant et les documents d'accompagnement.



- 8.3. L'Utilisateur s'oblige à restituer le véhicule avec tous les documents, les pièces de rechange et l'équipement, en même état qu'il l'a pris, à l'endroit et à l'heure prévus par le Contrat de location, avec la même quantité de carburant qu'il l'a pris en location.
- 8.4. La prise et la restitution du véhicule hors heures d'ouverture de l'agence est possible à la demande de l'Utilisateur, ce qui est sujet à l'indemnisation facturable par ORYX selon son tarif en vigueur. Si le véhicule est restitué hors heures d'ouverture de l'agence, l'Utilisateur doit se comporter conformément aux lignes directrices relatives à la restitution hors heures d'ouverture et dans tel cas, il est entièrement responsable du véhicule jusqu'à ce que le véhicule ne soit pris en charge par ORYX.
- 8.5. La livraison du véhicule à l'Utilisateur et la prise du véhicule par ce dernier hors l'agence d'ORYX, si la livraison ou la restitution sont effectuées dans la ville où se trouve l'agence livrant ou prenant le véhicule est facturé selon le tarif d'ORYX en vigueur. La livraison et la remise hors la ville de l'agence est possible si l'Utilisateur accepte l'offre spéciale proposée par ORYX dans un tel cas.

## **9. Utilisation du véhicule**

### **9.1. La Utilisateurs s'oblige à :**

- a) une fois la location finie, restituer le véhicule à l'endroit et dans le délai prévus par le Contrat, en état et avec l'équipement et la quantité de carburant identiques à ceux au moment où il l'avait pris, ou avant à la demande d'ORYX, et s'il veut prolonger la location convenue, il doit le demander à ORYX au moins 24 heures avant l'expiration du délai de location stipulé ; autrement il sera considéré que l'Utilisateur a détourné le Véhicule ;
- b) que le véhicule ne sera pas surchargé, utilisé pour la formation des conducteurs, pour le remorquage d'autres véhicules ou remorques, pour le transfert des passagers à but lucratif, pour les courses, pour les essais de performances, de la vitesse, pour commettre les délits ;
- c) que le véhicule ne sera utilisé que par le conducteur ou par le conducteur supplémentaire, pour leurs propres besoins et selon l'usage prévu du véhicule ;
- d) que le Véhicule ne sera pas mis à la disposition des utilisateurs non autorisés ;
- e) que le Véhicule sera utilisé correctement et sagement,
- f) qu'il ne fumera pas ni permettra pas fumer dans le véhicule ;
- g) chaque fois avant de quitter le véhicule, il le freinera, fermera à clé avec les fenêtres fermées, prendra les clés et la documentation avec lui en les tenant toujours sous son contrôle, en activant tous les systèmes de sécurité si le véhicule en dispose ;
- h) qu'il ne conduira le véhicule que sur les routes publiques, sans être sous l'emprise de l'alcool ou des drogues, en respectant les règles de circulation et les règlements relatifs au trafic ;
- i) qu'il veillera au bon état technique du véhicule, c'est-à-dire qu'il effectuera les vérifications régulières du réfrigérant, de l'huile, de la pression des pneus etc.
- j) qu'il ne soumettra pas le véhicule à aucune modification ;
- k) qu'il prendra charge de tous les frais liés à l'exploitation du Véhicule, le carburant, les péages, es péages des ponts, les frais de stationnement, amendes et rémunérations similaires ;
- l) qu'il ne transportera ni permettra transporter dans le véhicule plus de passagers ou de marchandises que prévu par le certificat d'immatriculation du véhicule concerné ;
- m) que le véhicule ne sera pas conduit en dehors de l'Union européenne, sauf avis préalable à ORYX au moment de la réservation ou de la prise du véhicule, ce qu'ORYX soumettra à une indemnité supplémentaire conformément à son tarif (indemnité transfrontalière). En cas de violation des limitations transfrontalières et territoriales d'utilisation du véhicule, toutes les clauses de protection prévues aux points 14 et 15 des présentes Conditions cessent d'être valables.
- n) qu'il n'assumera et il n'est pas autorisé à assumer aucune obligation au nom d'ORYX, en relation avec le Véhicule, à son utilisation et son exploitation.

9.2. Exceptionnellement le Preneur, en tant que personne morale, peut, avec l'avis préalable adressé à ORYX et contre son accord, donner le Véhicule en location à être utilisé par son employé, qui satisfait les conditions prévues, et dans un tel cas, le Preneur doit le faire connaître les Conditions de location et les responsabilités du Conducteur, ce qui aucunement ne diminue la responsabilité de la personne morale concernée du respect des présentes Conditions et du Contrat de location.

## **10. Obligations de l'Utilisateur**

- 10.1. Pendant la location l'Utilisateur s'oblige à :
- procéder sagement en conduisant et en stationnant le véhicule ;
  - maintiendra le niveau adéquat de l'eau dans le radiateur du véhicule et dans la batterie ;
  - maintiendra le niveau adéquat de l'huile dans le véhicule ;
  - n'utiliser que le carburant prévu pour le véhicule concerné ;
  - maintenir la pression correcte des pneumatiques ;
  - ne pas changer les informations affichées sur l'accéléromètre ou le totalisateur de chemin parcouru ;
  - si un témoin lumineux indique ou que l'utilisateur pense que le véhicule exige une visite technique ou une réparation, l'Utilisateur arrêtera la conduite et immédiatement en informera ORYX ;
  - il veillera à ce que tous les conducteurs autorisés à utiliser le véhicule pendant la durée de la location soient conscients et familiarisés avec les dispositions du Contrat de location et de présentes Conditions.

## **11. Infractions en matière de sécurité routière**

- 11.1. Le Preneur, le Conducteur et le conducteur supplémentaire sont solidairement responsables envers ORYX de toutes les amendes pour les infractions en matière de sécurité routière et/ou le stationnement. Si ORYX reçoit un avis relatif à une infraction en matière de sécurité routière ou de stationnement, commise pendant la location, il peut envoyer au Preneur et/ou au Conducteur/Conducteur supplémentaire une copie de tel avis dès que possible, et fournira les renseignements nécessaires à l'autorité compétente pour adresser un tel avis/amende au Conducteur, au Conducteur supplémentaire, voire au Preneur.
- 11.2. ORYX a le droit de facturer au Conducteur / au Conducteur supplémentaire ou au Preneur une indemnité administrative de 160,00 HRK + TVA (si l'Utilisateur n'est pas un ressortissant croate, l'indemnité est calculé en EUR ou en monnaie du pays de l'Utilisateur, selon le taux de change médian de la Banque nationale croate au jour d'émission de la facture à l'Utilisateur), pour couvrir les frais de traitement ou de l'envoi de l'avis à l'autorité compétente, au conducteur, au conducteur supplémentaire ou à Preneur, relativement aux infractions en matière de sécurité routière et/ou de stationnement.
- 11.3. Si ORYX doit payer les amendes des infractions en matière de sécurité routière et/ou de stationnement, après leur paiement ORYX débitera l'Utilisateur, voire son compte, du montant de l'amende payée, majoré des intérêts et des autres frais.

## **12. Dommage, panne, accident de la route, vol/disparition ou perte de la documentation**

- 12.1. Si le Véhicule a participé à un accident de la route, s'il est endommagé, cassée ou il exige la réparation ou le sauvetage, quel que soit la cause, l'Utilisateur doit en informer ORYX et la police sans délai, demander le procès-verbal de l'évènement, remplir le rapport de l'évènement/de dommage et assurer le Véhicule contre la dégradation et de l'aggravation du dommage,
- 12.2. L'Utilisateur ne peut pas organiser ni effectuer aucune réparation sans autorisation d'ORYX, sauf si cela est nécessaire pour prévenir le dommage ultérieur du Véhicule ou autres biens. Si le Véhicule exige la réparation ou le remplacement, c'est exclusivement et indépendamment ORYX qui prendra la décision de mettre à la disposition de l'Utilisateur un autre véhicule.
- 12.3. Surtout s'il s'agit d'un accident de la route, d'un vol ou d'un impact d'animal, l'incendie ou l'explosion du véhicule, l'Utilisateur doit appeler la police et demander le procès-verbal de l'évènement.
- 12.4. Les frais de dénonciation et de la production de la documentation d'accompagnement du véhicule (certificat d'immatriculation, plaque d'immatriculation, etc...) seront facturés à l'Utilisateur selon le tarif d'ORYX en vigueur.
- 12.5. ORYX remboursera à l'Utilisateur les frais d'huile, de graissage, de maintenance et des réparations légers qui se soient produits pendant la location, si tels frais se sont produits avec l'avis préalable à ORYX et contre son autorisation, sauf les frais de lavage du véhicule en location, tout contre la présentation de la facture une fois le paiement effectuée. La facture doit être adressée à ORYX et elle sera reconnue par ce dernier si elle a été payée en argent à une personne morale.
- 12.6. Si l'on constate que l'Utilisateur a changé indument ou inutilement un assemblage, une pièce ou un dispositif du véhicule, ORYX ne remboursera à l'Utilisateur la valeur de cette pièce, cet assemblage ou ce dispositif.

- 12.7. Le remboursement des frais précités à l'Utilisateur est soumis au consentement de la personne autorisée chez ORYX, à défaut le remboursement ne sera pas possible.
- 12.8. ORYX n'est pas responsable des dommages pouvant se produire pour l'utilisateur ou les passagers du véhicule ou à leur biens.

### **13. Responsabilité de l'Utilisateur des dommages**

- 13.1. L'Utilisateur doit dédommager ORYX de tout dommage s'étant produit sur le Véhicule ou en relation avec le Véhicule, ainsi que les dommages survenus en relation avec l'utilisation du Véhicule, ce qui comprend, sans s'y limiter :
- a) toute perte, vol, disparition ou dommage du véhicule ou de ses pièces ou équipements supplémentaires ;
  - b) tout dommage ultérieur ou les frais, les pertes ultérieurs s'étant produits pour ORYX, inclus les frais de réparation, de sauvetage, les pertes causés par l'impossibilité de louer le véhicule, la surestarie, le traitement des dommages, les frais légaux, etc.;
  - c) toute perte ou dommage causés aux passagers dans le véhicule, aux tierces personnes, à leurs véhicules et à leurs biens, s'étant produits pendant la location, voire l'utilisation du véhicule.
- 13.2. Au sens du paragraphe précédent, l'Utilisateur est notamment responsable des dommages et des pertes s'étant produits pour :
- a) le non-respect des présentes Conditions (surtout les points 9 et 10), du Contrat de location et de la législation en vigueur.
  - b) suite à l'utilisation incorrecte du Véhicule ou par la faute de l'Utilisateur, le moteur ou le système d'entraînement du véhicule sont endommagés ;
  - c) le manque de l'huile de moteur, pour avoir fait le plein avec de l'huile ou du carburant inadéquat, le manque de l'huile de la boîte de vitesse ou de différentiel, pour le manque du réfrigérant, ainsi que suite aux dommages du carter, de l'embrayage, c'est-à-dire pour les dommages de la structure du Véhicule ;
  - d) si ces dommages sont causés par un utilisateur ou conducteur non autorisé.
- 13.3. L'Utilisateur est aussi responsable de toute autre dommage qui se produit suite à non-respect des dispositions des présentes Conditions, du Contrat de location et de la législation.

### **14. Assurance de responsabilité civile**

- 14.1. Les véhicules d'ORYX sont, conformément à la législation et aux conditions d'assurance, assurés contre les dommages pouvant être causés aux tiers, par l'utilisation du véhicule, dû au décès, au dommages corporels, à la maladie, à la destruction ou à l'endommagement des biens matériels pendant la location.
- 14.2. Cette assurance peut être nulle si l'Utilisateur viole une des dispositions des présentes Conditions, du Contrat de location, les dispositions légales ou les conditions d'assurance et dans tel cas, l'Utilisateur s'oblige à rembourser à ORYX tous les frais y relatifs, si ORYX doit dédommager un tiers ou sa compagnie d'assurance.

### **15 Responsabilité de restituer le véhicule et dispositions/clauses de protection**

- 15.1. L'Utilisateur s'oblige à restituer le Véhicule non endommagé, en même état qu'il l'a loué, conformément aux autres dispositions des présentes Conditions et du Contrat de location.
- 15.2. Si l'Utilisateur ne retourne pas le véhicule conformément au point précédent, intact et en même état qu'il l'a loué, il doit payer à ORYX la pénalité contractuelle, selon la catégorie/la classe du véhicule et le type de dommage, selon le tarif d'ORYX en vigueur.
- 15.3. En plus de la pénalité contractuelle, l'Utilisateur doit dédommager tout dommage survenu sur le véhicule ou en relation avec le Véhicule, conformément au point 13 des présentes Conditions et conformément au du Contrat de location.
- 15.4. La responsabilité de l'Utilisateur visée au point 15.2 et au point 13.1.a) des présentes Conditions (sauf la responsabilité de la disparition de l'équipement supplémentaire et des pièces du véhicule) peut être limitée en stipulant des dispositions / des clauses de protection, celle-ci devant être précisées au Contrat, et contre le paiement (dans le délai visé au point 7.3 des présentes Conditions) de l'indemnité journalier/du



supplément journalier pour les clause de protection stipulées du point 15.5 des présentes Conditions, selon le tarif d'ORYX en vigueur.

15.5. ORYX propose à l'Utilisateur l'option de stipuler les dispositions /les clauses de protection suivantes, voire des indemnités suivantes :

a) **- le forfait de clauses BASIC** qui comprend :

**CDW (Collision Damage Waiver)** - en stipulant et en payant cette indemnité, l'obligation de l'Utilisateur est limitée à l'obligation de payer la pénalité contractuelle du point 15.2 des Conditions, conformément au tarif d'ORYX pour la catégorie de véhicule concernée. La clause CDW ne limite pas la responsabilité de l'Utilisateur de : destruction/endommagement des pneus, des jantes, des cache-jantes, destruction/endommagement de la structure du véhicule, de l'intérieur du Véhicule et des vitres du véhicule, et dans un tel cas l'Utilisateur doit, en plus de la pénalité contractuelle, dédommager ORYX jusqu'à concurrence du montant complet de réparation.

**TP (Theft Protection)** – en stipulant et en payant l'indemnité de cette clause, en cas de vol du Véhicule, la responsabilité de l'Utilisateur est limitée à payer la pénalité contractuelle du point 15.2. des Conditions.

b) **- le forfait de clauses SILVER** qui comprend :

**CDW (Collision Damage Waiver)** - en stipulant et en payant cette indemnité, l'obligation de l'Utilisateur est limitée à l'obligation de payer la pénalité contractuelle du point 15.2 des Conditions, conformément au tarif d'ORYX pour la catégorie de véhicule concernée. La clause CDW ne limite pas la responsabilité de l'Utilisateur de : destruction/endommagement des pneus, des jantes, des cache-jantes, destruction/endommagement de la structure du véhicule, de l'intérieur du Véhicule et des vitres du véhicule, et dans un tel cas l'Utilisateur doit, en plus de la pénalité contractuelle, dédommager ORYX jusqu'à concurrence du montant complet de réparation.

**TP (Theft Protection)** – en stipulant et en payant l'indemnité de cette clause, en cas de vol du Véhicule, la responsabilité de l'Utilisateur est limitée à payer la pénalité contractuelle du point 15.2. des Conditions.

**CDW +** - en stipulant et en payant l'indemnité de cette clause, l'Utilisateur est exempt de paiement, en plus du dédommagement du point 13.1.a), aussi de la pénalité contractuelle visée au point 15.2 des Conditions. La clause CDW+ ne limite pas la responsabilité de l'Utilisateur de : destruction/endommagement des pneus, des jantes, des cache-jantes, destruction/endommagement de la structure du véhicule, de l'intérieur du Véhicule et des vitres du véhicule, et dans un tel cas l'Utilisateur doit, en plus de la pénalité contractuelle, dédommager ORYX jusqu'à concurrence du montant complet de réparation..

c) **- le forfait de clauses GOLD** qui comprend :

**CDW (Collision Damage Waiver)** - en stipulant et en payant cette indemnité, l'obligation de l'Utilisateur est limitée à l'obligation de payer la pénalité contractuelle du point 15.2 des Conditions, conformément au tarif d'ORYX pour la catégorie de véhicule concernée. La clause CDW ne limite pas la responsabilité de l'Utilisateur de : destruction/endommagement des pneus, des jantes, des cache-jantes, destruction/endommagement de la structure du véhicule, de l'intérieur du Véhicule et des vitres du véhicule, et dans un tel cas l'Utilisateur doit, en plus de la pénalité contractuelle, dédommager ORYX jusqu'à concurrence du montant complet de réparation.

**TP (Theft Protection)** – en stipulant et en payant l'indemnité de cette clause, en cas de vol du Véhicule, la responsabilité de l'Utilisateur est limitée à payer la pénalité contractuelle du point 15.2. des Conditions.

**CDW +** - en stipulant et en payant l'indemnité de cette clause, l'Utilisateur est exempt de paiement, en plus du dédommagement du point 13.1.a), aussi de la pénalité contractuelle visée au point 15.2 des Conditions. La clause CDW+ ne limite pas la responsabilité de l'Utilisateur de : destruction/endommagement des pneus, des jantes, des cache-jantes, destruction/endommagement de la structure du véhicule, de l'intérieur du Véhicule et des vitres du véhicule, et dans un tel cas l'Utilisateur doit, en plus de la pénalité contractuelle, dédommager ORYX jusqu'à concurrence du montant complet de réparation.

d) **WUG (Wheel, Underside & Glass Insurance)** – en stipulant et en payant l'indemnité de cette clause, l'Utilisateur est exempté de la responsabilité de la destruction /du dommage des pneus, des jantes, des cache-jante, de la destruction /du dommage de la structure du Véhicule et des vitres. La clause WUG n'exempte pas l'Utilisateur de la responsabilité des dommages de l'intérieur du Véhicule. .

e) **- le forfait de clauses PLATINUM** qui comprend :

**CDW (Collision Damage Waiver)** - en stipulant et en payant cette indemnité, l'obligation de l'Utilisateur est limitée à l'obligation de payer la pénalité contractuelle du point 15.2 des Conditions, conformément au

tarif d'ORYX pour la catégorie de véhicule concernée. La clause CDW ne limite pas la responsabilité de l'Utilisateur de : destruction/endommagement des pneus, des jantes, des cache-jantes, destruction/endommagement de la structure du véhicule, de l'intérieur du Véhicule et des vitres du véhicule, et dans un tel cas l'Utilisateur doit, en plus de la pénalité contractuelle, dédommager ORYX jusqu'à concurrence du montant complet de réparation.

**TP (Theft Protection)** – en stipulant et en payant l'indemnité de cette clause, en cas de vol du Véhicule, la responsabilité de l'Utilisateur est limitée à payer la pénalité contractuelle du point 15.2. des Conditions.

**CDW +** - en stipulant et en payant l'indemnité de cette clause, l'Utilisateur est exempt de paiement, en plus du dédommagement du point 13.1.a), aussi de la pénalité contractuelle visée au point 15.2 des Conditions. La clause CDW+ ne limite pas la responsabilité de l'Utilisateur de : destruction/endommagement des pneus, des jantes, des cache-jantes, destruction/endommagement de la structure du véhicule, de l'intérieur du Véhicule et des vitres du véhicule, et dans un tel cas l'Utilisateur doit, en plus de la pénalité contractuelle, dédommager ORYX jusqu'à concurrence du montant complet de réparation.

**WUG (Wheel, Underside & Glass Insurance )** – en stipulant et en payant l'indemnité de cette clause, l'Utilisateur est exempté de la responsabilité de la destruction /du dommage des pneus, des jantes, des cache-jante, de la destruction /du dommage de la structure du Véhicule et des vitres. La clause WUG n'exempte pas l'Utilisateur de la responsabilité des dommages de l'intérieur du Véhicule.

« **PAI** » – en stipulant et en payant ce supplément journalier d'assurance, le conducteur et les passagers dans le véhicule sont couverts par assurances «décès à la suite d'accident» et les assurances «invalidité à la suite d'accident », jusqu'à concurrence des montants prévus par la compagnie d'assurance qui assure le véhicule d'ORYX.

- 15.6. Pour exercer le droit de limitation de la responsabilité du point 15.5 ci-dessus des présentes Conditions, l'Utilisateur doit démontrer qu'il a correctement utilisé le Véhicule, en respectant les dispositions des présentes Conditions, du Contrat de location et de la réglementation, ainsi que la responsabilité éventuelle des tierces personnes, en présentant une documentation authentique (procès-verbal de police), et cela au plus tard lors de la restitution du véhicule ou la fin de la location, c'est-à-dire, lors de la facturation du prix, de la pénalité contractuelle, des indemnités et des dommages par ORYX, autrement il ne pourra pas exercer la limitation de la responsabilité.

## **16. Perte du droit aux dispositions/clauses de protection**

- 16.1. En payant les indemnités à titre de la clause CDW, CDW+, WUG i TP, voire des forfaits de clauses Basic, Silver et Gold, l'Utilisateur accepte que la responsabilité de l'Utilisateur selon le point 15 des présentes Conditions n'est pas limitée, diminuée ni exclue dans les cas suivants, mais sans y limiter :

- a) l'Utilisateur a conduit le véhicule sous l'emprise de l'alcool ou des drogues ;
- b) l'Utilisateur a conduit le véhicule quand sa conduite n'était pas sûre et le véhicule n'était pas prêt à être conduit, et si cet état s'est produit pendant la location, ce qui a causé ou a contribué au dommage du véhicule, et l'Utilisateur était conscient ou a dû être conscient de l'état risqué ou non adéquat du véhicule ;
- c) L'utilisation incorrecte du véhicule a causé une panne mécanique, le dommage du moteur ou du système d'entraînement du véhicule et/ou une panne électrique ou électronique. Cette exemption concerne aussi le dommage du moteur ou du système de transmission directement causé par une panne mécanique ou par un cassement.
- d) le manque de l'huile de moteur, continuation de la conduite sans huile, le plein avec de l'huile ou du carburant inadéquat, le manque de l'huile de la boîte de vitesse ou de différentiel, le manque du réfrigérant causent l'endommagement, ainsi que les dommages du carter, de l'embrayage, de la boîte de vitesses, c'est-à-dire les dommages de la structure du Véhicule ;
- e) le véhicule a été utilisé pour les courses, pour la formation des conducteurs, pour les essais de performances, pour les rallyes, pour les concours, pour les tests o pour la préparation aux fins précitées ;
- f) avant de quitter le véhicule, l'utilisateur a omis de le freiner, de le fermer à clé avec les fenêtres fermées, de prendre les clés et la documentation du véhicule et les emporter avec lui sous son contrôle, c'est-à-dire, il ne peut pas présenter les clés et les documents du véhicule ;
- g) il a utilisé le véhicule contrairement à son usage prévu,
- h) il a conduit le véhicule sur les routes non classées ;

- i) le véhicule a été conduit par un utilisateur/conducteur non autorisé, voire un dommage a été causé par un utilisateur/conducteur non autorisé ;
  - j) le véhicule a été conduit par un conducteur sans permis de conduire valable ou par un conducteur dont le permis de conduire a été suspendu ou il est frappée de l'interdiction de conduire ;
  - k) il a violé les limitations transfrontalières et territoriales; c'est-à-dire l'Utilisateur a conduit le véhicule en dehors de l'Union européenne, sans en avertir ORYX au moment de la réservation ou de la prise du véhicule et sans en payer l'indemnisation correspondante ;
  - l) le véhicule a été endommagé dû à la violation des règles de circulation, des limitations ou des interdictions, intentionnellement ou pour négligence de l'Utilisateur, ou des personnes sous son contrôle ou des personnes dont il est responsable ;
  - m) le véhicule est surchargé en dépassant les spécifications du fabricant figurant au certificat d'immatriculation ou le nombre de personnes autorisées à se trouver dans le véhicule a été dépassé ;
  - n) le chargement et le déchargement a été effectué quand le véhicule se trouvait dans une route ;
  - o) L'Utilisateur a omis d'arrêter le véhicule ou de rester sur place après un accident de circulation ou il a omis d'obtenir le procès-verbal de police ;
  - p) un des pneus ou plusieurs pneus se sont fendus ou ont été endommagée dû à l'utilisation des freins ;
  - q) la charge transporté à l'intérieur du véhicule ou sur le véhicule a causé un dommage ;
  - r) le dommage s'est produit sur le véhicule après la fin de la location convenue ou après la prolongation de la durée de location autorisée ;
  - s) les dommages causés intentionnellement ou par faute grave ou par négligence de l'Utilisateur ;
  - t) si avant la prise d'effet de location ou avant la production du dommage, les clauses de protection n'ont pas été convenues et n'ont pas figuré au Contrat de location.
- 16.2. En payant les indemnités à titre de la clause CDW, CDW+, WUG i CDW, voire des forfaits de clauses Basic, Silver et Gold la responsabilité de l'Utilisateur n'est pas limitée ni exclue dans d'autres conditions prévues par la législation et par les règles d'assurance régissant la perte des droits d'assurance. De même, les clauses précitées n'excluent ni limitent la responsabilité des dommages s'étant produits sur le véhicule dû aux opérations de guerre ni aux rébellions ni les dommages pour la perte/l'endommagement de l'équipement supplémentaire ou obligatoire du véhicule, des clés et des documents.
- 16.3. La responsabilité de l'Utilisateur pour la disparition ou l'endommagement des pièces, de l'équipement supplémentaire, des clés et des documents du véhicule n'est pas exclue par la stipulation des clauses CDW, TP, WUG et CDW+ non plus, c'est-à-dire, ni par les forfaits de clauses Basic, Silver et Gold .
- 16.4. Les clauses CDW, TP, WUG et CDW+, c'est-à-dire la stipulation des forfaits de clauses Basic, Silver et Gold en aucun cas ne limitent ni excluent la responsabilité de l'Utilisateur des dommages survenus au tiers ni à leurs biens.

## **17. Réclamations de l'Utilisateur**

- 17.1. L'Utilisateur peut présenter ses réclamations et ses objections relatives à la location du véhicule et à l'exécution des droits et des obligations contractuels à ORYX, à l'adresse :  
**ZUBAK GRUPA d.o.o., pour ORYX RENT A CAR, Ljudevita Posavskog 7/A, 10360 Sesvete, Hrvatska**, ou par courriel à l'adresse électronique : [reservations@oryx-rent.hr](mailto:reservations@oryx-rent.hr)
- 17.2. ORYX répondra à la réclamation présentée dans le délai de 15 jours après sa réception et enverra sa réponse à l'utilisateur par poste ou par courriel. La décision D'ORYX relative à la réclamation est finale.

## **18. Données à caractère personnel**

- 18.1. Dans la procédure de la passation du Contrat de location et de l'exécution du Contrat de location ORYX traite certaines données à caractère personnel de l'Utilisateur parce qu'ORYX a besoin de ces données pour la passation et l'exécution du Contrat de location. Dans le cadre de la procédure de réservation du véhicule et de la passation du Contrat de location, l'utilisateur fourni volontairement ses données à caractère personnel (prénom, nom, adresse, permis de conduire, passeport, etc.). Sans données à caractère personnel la location ne peut pas être réalisée.

18.2. Les renseignements relatifs au traitement des données à caractère personnel et aux droits de l'Utilisateur concernant ces données sont publiées dans la « Déclaration de la protection de la vie privée », disponible sur notre site [www.oryx-rent.hr](http://www.oryx-rent.hr)

## **19. Perte des biens personnels**

19.1. ORYX n'est pas responsable envers l'Utilisateur ni envers les passagers de la perte ni du dommage des biens personnels laissés dans le véhicule, pendant la location ni après sa fin. En signant le Contrat de location l'Utilisateur renonce expressément à toute réclamation à l'encontre ORYX à titre de telles pertes ou de tels dommages.

## **20. Résiliation du Contrat de location**

20.1. ORYX réserve le droit de résilier le Contrat de location et aussitôt prendre le véhicule si l'Utilisateur ne procède pas conformément aux dispositions de présentes Conditions ou du Contrat de location ou si le véhicule est endommagé. La cessation de location selon cette disposition ne porte pas préjudice aux autres droits d'ORYX conformément aux présentes Conditions ou au Contrat de location.

## **21. Juridiction compétente et droit applicable**

21.1. ORYX préfère régler tous les différends à l'amiable. Les présentes Conditions sont conformes à la législation de la République de Croatie et tous les litiges non réglés pouvant découler de présentes Conditions ou en relation avec elle ou du Contrat de location ou en relation avec ce dernier sont soumise à la compétence exclusive des tribunaux croate, selon le siège d'ORYX.

21.2. Tout ce qui n'est pas régulé par les présentes Conditions ou par le Contrat de location est soumis au droit croate.

## **22. Dispositions finales**

22.1. Les dispositions du présent Contrat sont soumises aux changements effectués par ORYX et les conditions modifiées seront publiées sur le site web d'ORYX, à partir de quel moment elles entrent en vigueur, sauf disposition contraire.

22.2. Au moment de la prise du véhicule, ORYX doit remettre à l'Utilisateur un exemplaire du Contrat de location, qui doit être conservé à bord du véhicule pendant la location et présenté aux agents de la Police ou à toute autre personne autorisées à leur demande.

En vigueur à partir le 01.07.2021.