

## CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE UN VEHICULO

### 1. Condiciones generales

- 1.1.** Algunas palabras y frases del formulario y del texto de este Contrato de arrendamiento de un vehículo (en adelante: Contrato) tienen el siguiente significado:
- a) „Arrendador“ – sociedad ZUBAK GRUPA d.o.o., Velika Gorica, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, que bajo el nombre comercial y marca ORYX rent-a-car se dedica al alquiler de vehículos (en adelante: ORYX); e-mail: reservations@oryx-rent.hr; Teléfono: + 385 (0) 1 2900333.
  - b) „Arrendatario“- persona física o jurídica que o en cuyo nombre se alquila el vehículo, salvo que se trate de un contrato de arrendamiento celebrado a través de un agente / agente que en nombre y representación de ORYX recibió el monto de alquiler para el tiempo acordado, indicado el certificado/voucher del punto 4.5 de las Condiciones, en cuyo caso el Arrendatario se considera el Conductor / Conductor1.;
  - c) „Conductor o Conductor1“- persona que se hace cargo del vehículo de ORYX;
  - d) „Conductor 2.,3. etc“- persona (s) indicadas en el Contrato que además del Conductor están autorizadas de utilizar el vehículo (en adelante: Conductor(es) adicional(es));
  - e) „Consumidor“ – persona física, firmante del contrato de alquiler u opera en un mercado ajeno a su actividad comercial, artesanal o profesional.
  - f) Arrendatario, Conductor y Conductor adicional tienen la responsabilidad conjunta y solidaria del cumplimiento de todas las obligaciones y cláusulas de este Contrato y, en lo sucesivo denominados el «Usuario», a menos que se indique lo contrario en este Contrato o contexto.
  - g) Usuario no autorizado/conductor – cada persona no identificada en el presente Contrato como Usuario autorizado (excepto la persona para quien la entidad legal, conforme al punto 9.2 de estas Condiciones emite los datos como usuario o conductor del vehículo), así como la persona que no cumpla con las condiciones para conducir la clase y la categoría del vehículo correspondiente o cuya autorización / permiso de conducir haya sido revocada, suspendida o existe una sanción legal.
  - h) „Tercera persona“ – cada persona física o legal que no forma parte del ORYX y no es Usuario del vehículo (por ejemplo pasajeros en vehículo, personas fuera de vehículo, otros participantes del tráfico, peatones, etc.)
  - i) „Inicio del arrendamiento“ – fecha y hora de la recogida del vehículo de alquiler, es decir la fecha y la hora en la que el Usuario está obligado de recoger el vehículo.
  - j) Terminación del arrendamiento – fecha y hora de la devolución del vehículo a ORYX, es decir la fecha y la hora en la que el arrendatario está obligado de devolver el vehículo.
  - k) Lugar de la recogida y devolución del vehículo/drop off - lugar/ oficina de ORYX de la recogida del vehículo al inicio de alquiler y la devolución del vehículo al terminarse el contrato de alquiler es decir el lugar donde el Usuario se compromete a recoger y entregar el vehículo.
  - l) „Vehículo“ – vehículo indicado en el Contrato, que se alquila;
  - m) „Contrato de arrendamiento“ – contrato de arrendamiento que se firma a la hora de recoger el vehículo que se alquila (en adelante Contrato).
- 1.2 .** Las Condiciones contienen la información precontractual que debe facilitarse al consumidor y cualquier usuario antes de firmarse el Contrato de arrendamiento.
- 1.3.** Al reservar un vehículo de alquiler de la empresa ORYX o al firmar el contrato de alquiler el Usuario confirma que comprende y acepta los términos y condiciones de este Contrato.
- 1.4 .** A algunos Contratos de arrendamiento del vehículo, que el Usuario firma a la hora de recoger el vehículo en la oficina de ORYX, se aplicarán presentes Condiciones de arrendamiento, complementando así al Contrato de arrendamiento. En caso de desacuerdo entre disposiciones de algún Contrato de arrendamiento y presentes condiciones se aplicarán las disposiciones de presentes Condiciones.
- 1.5 .** Presentes términos y condiciones se aplicarán también a la tienda online de ORYX Rent a car, disponible en la página [www.oryx-rent.hr](http://www.oryx-rent.hr). Los usuarios pueden visitar la página sin ningún coste adicional, siguiendo reglas de presentes Condiciones. El contenido de esta página está protegido por derechos de autor que pertenecen o ha sido cedido a ORYX. ORYX posee además los derechos de autor para seleccionar, elegir y editar contenidos de esta página. La página contiene marcas comerciales, nombres de las personas y otra propiedad intelectual similar. Todas las fotografías, imágenes y otro material utilizado en esta página web son la propiedad de ORYX y no se permite utilizarlo sin previa autorización escrita de ORYX. También, no se permite el uso de ningún material de esta página web relacionado con la venta u oferta para la venta de productos o servicios de cualquier tipo. No se permite transmitir, subcontratar o asignar autorización y la forma de utilizar esta página web, así que cada transmisión, subcontratación o asignación se considerará nula y sin efecto. Al utilizar materiales de las páginas web, los usuarios se comprometen a cumplir plenamente con las restricciones, condiciones y requisitos establecidos en este documento. ORYX no ofrece ninguna

garantía ni derecho con respecto a la exactitud e integridad de cualquier material que se encuentra en la página y no se considera responsable de cualquier consecuencias que puedan ocurrir de una interpretación diferente de materiales en esta página web.

## 2. Objeto del contrato

2.1. ORYX por el presente Contrato se obliga a ceder el uso del Vehículo en buen estado al Arrendatario y por su parte el Arrendatario se compromete a pagar el precio de alquiler y otras tarifas, conforme a las condiciones establecidas en este Contrato y según tarifas vigentes de ORYX. El tipo y la marca del vehículo que se alquila se indicarán en el contrato de arrendamiento del vehículo.

## 3. Condiciones de alquiler

3.1. Las condiciones del contrato de arrendamiento y el uso del vehículo son las siguientes:

- a) El Usuario debe tener mínimo 18 años;
- b) Ser titular del permiso de conducir válido y en vigor para el tipo de vehículo que se alquila, como mínimo 1 año (es decir 365 días a partir de su fecha de emisión);
- c) Debe disponer de una válida tarjeta de crédito aceptada por ORYX, para garantizar el pago del servicio de alquiler y también de todos los costes relacionados con el alquiler, conforme a las Condiciones de este Contrato.

3.2. A la hora de recoger el vehículo que se alquila el Usuario debe presentar obligatoriamente a ORYX un documento en vigor (DNI, carné de conducir), para justificar que cumpla con las condiciones arriba indicadas para conducir un vehículo. ORYX se reserva el derecho de guardar copias de dichos documentos.

3.3. El Conductor, que en nombre del Arrendatario - persona jurídica, recoge el vehículo y firma el Contrato, garantiza que tiene poder suficiente para firmarlo y es responsable al ORYX, junto y solidariamente con la persona jurídica, del cumplimiento de todas las obligaciones del presente Contrato.

## 4. Proceso de reservas on line y contratos a distancia

4.1. Cuando quiere reservar un vehículo de alquiler el Usuario puede dirigirse a ORYX por diferentes vías (por correo electrónico [reservations@oryx-rent.hr](mailto:reservations@oryx-rent.hr), teléfono, página web, mediante un intermediario, representante/agente, etc). Los cuatro pasos para hacer una reserva y/o pago on line a través la página web [www.oryx-rent.hr](http://www.oryx-rent.hr) son los siguientes:

- el primer paso es seleccionar la oficina y la fecha de recogida y devolución del vehículo;
- en el segundo paso el Usuario puede ver tipos y marcas de vehículos disponibles, su descripción y el precio diario. Al hacer clic al „+“ el usuario puede ver el importe total de alquiler y optar por el pago on-line o el pago en la oficina de alquiler;
- en el tercer paso el Usuario puede acceder al resumen y tiene la posibilidad de elegir las cláusulas protectoras así como accesorios adicionales.
- en el cuarto y último paso el Usuario debe introducir sus datos personales y de contacto; dispone además de la opción on-line check-in. Además, el Usuario elige el modo del pago y confirma el conocimiento de la política de privacidad así como presentes Condiciones. Una vez confirmadas las condiciones el Usuario, haciendo el click en el campo „reservar“, confirma la reserva y condiciones relacionadas.

Si el Usuario ha optado por el pago online utilizará el sistema WSPay. WSPay es un sistema seguro de pagos online, pagos en tiempo real, tarjetas de crédito y débito, así como otros métodos de pago. Rogamos a los Usuario que antes de proceder con el pago lean atentamente las condiciones de la empresa WSPay así como las condiciones de la empresa emisora de la tarjeta de crédito con la que se realizará el pago. Una vez realizado el pago se asume que el Usuario ha leído los términos y condiciones de la empresa WSPay así como las condiciones de la empresa emisora de la tarjeta de crédito con la que se ha realizado el pago.

La "Reserva" del vehículo de alquiler figura en el registro de ORYX con la que el Usuario, indicando su nombre, apellido y otros datos, confirma que quiere alquilar determinada clase del vehículo de la empresa ORYX, a una hora determinada, fecha y lugar (hora, fecha y lugar de la recogida del vehículo) y entregarlo a una hora, fecha y lugar (hora, fecha y lugar de la entrega del vehículo). Las horas de la recogida y la devolución que figuran en la reserva siempre se expresan en la hora local en los lugares de recogida y devolución respectivamente, es decir en la hora local del ORYX.

4.2. En general ORYX confirma la reserva solamente para la categoría/tipo del vehículo y no modelo, marca específica de vehículo o año de producción, así que ORYX no se compromete a proporcionar el vehículo de la marca que el Usuario ha sido reservado.

- 4.3. A la hora de efectuar la reserva a una de las formas indicadas en el artículo 1 de este punto de presentes Condiciones, al Usuario se proporcionarán las informaciones del precio básico del alquiler con IVA incluida por día, la información sobre los servicios adicionales, accesorios adicionales y sus respectivos precios, así como sobre cláusulas protectoras del punto 15 de presentes Condiciones, mientras que los gastos adicionales se calcularán conforme a las Condiciones presentes, el Contrato de arrendamiento y según tarifas vigentes de ORYX
- 4.4. ORYX se reserva el derecho de denegar o rechazar a una solicitud de reserva conforme a las Condiciones, disponibilidad de vehículos, etc. e informará al Usuario a través de un canal de comunicación disponible o establecido.
- 4.5. A la hora de confirmar la reserva, indicando su número, se considera que el contrato de arrendamiento ha sido realizado a un periodo determinado y para la clase/tipo del vehículo indicado en la reserva confirmada. Para la reserva realizada y confirmada a través de un representante, intermediario o realizada online el Usuario recibirá a su correo electrónico, del representante o intermediario, la confirmación de la reserva, es decir un voucher, lo que se considera una confirmación de contrato realizado en términos de la Ley de protección al Consumidor. El Consumidor que ha realizado la reserva mediante comunicación remota (e-mail) recibirá el contrato o la confirmación del contrato realizado al momento de iniciarse el contrato de alquiler. Cada consumidor que ha realizado una reserva mediante comunicación remota firmará su contrato de arrendamiento individual a la hora de recoger el vehículo.
- 4.6. El contrato se considera realizado a un tiempo definido indicado en la confirmación de la reserva es decir en el Contrato de arrendamiento del vehículo.
- 4.7. Cada parte contratante cubre sus gastos de uso de medios de comunicación a distancia en el sentido del presente artículo.

#### 5. Cancelación de la reserva y finalización del contrato

- 5.1. En el caso de que el Consumidor o Usuario quiere cancelar o cambiar la reserva (cambio de la clase del vehículo, inicio de alquiler, terminación del alquiler, lugar de alquiler, etc.) debe previamente avisar a ORYX, al menos 24 horas antes del horario de recogida del vehículo.
- 5.2. Para poder ejercer el derecho de cancelar o cambiar la reserva del párrafo anterior, el Consumidor o el Usuario se compromete a remitir una previa notificación de cancelación o cambio de la reserva a la empresa ORYX en formato electrónico al siguiente correo: [reservations@oryx-rent.hr](mailto:reservations@oryx-rent.hr), o por correos a la siguiente dirección ZUBAK GRUPA d.o.o., Ljudevita Posavskog 7/A, 10 360 Sesvete, Croacia, o por un otro canal de comunicación disponible, indicando su nombre y apellido, dirección, número de teléfono, fax o correo electrónico y número de reserva o del voucher.
- 5.3. En el caso de que el Consumidor o el Usuario cambie la reserva antes del inicio del arrendamiento del vehículo (clase del vehículo, inicio o terminación del alquiler) y después de haber sido confirmada por ORYX, la empresa ORYX se reserva el derecho a modificar el precio de alquiler, según tarifas vigentes.
- 5.4. En caso de no recoger el vehículo a la fecha y la hora señalada en la reserva, sin previo aviso remitido, conforme a los puntos 5.1 y 5.2. de las Condiciones generales, a la empresa ORYX o sin una notificación emitida por escrito o por teléfono a ORYX sobre los motivos del retraso, la reserva se considera cancelada transcurridas las 3 horas al inicio acordado de alquiler. En este caso, ORYX se reserva el derecho de cobrar el precio básico para la respectiva clase de vehículo, conforme a la duración acordada del alquiler.
- 5.5. Una vez iniciado el alquiler y cumplido el contrato, es decir después de haber sido iniciado el alquiler del vehículo y su posterior devolución, el Usuario o el Consumidor en ningún caso tienen el derecho de romper el contrato.
- 5.6. Si el Consumidor o el Usuario decidiera devolver el vehículo antes de que finalice el plazo pactado y contrario al párrafo anterior, ORYX tiene derecho de cobrar el alquiler hasta la fecha estipulada en el Contrato y si la devolución del vehículo se efectúa después de la fecha acordada y estipulada en el contrato, ORYX tiene derecho de cobrar cargos adicionales, como una penalización por el retraso en la entrega del vehículo.

#### 6. Precio básico de alquiler, servicios adicionales, cargos adicionales y gastos

- 6.1. El precio básico diario de alquiler del vehículo se refiere solamente al precio de alquiler del vehículo, a menos que se indique lo contrario en la lista de precios o en el Contrato de arrendamiento.
- 6.2. Servicios adicionales, cargos adicionales y gastos que, conforme a presentes Condiciones, el Contrato de arrendamiento y las tarifas de ORYX, se pagan aparte porque no están incluidos en el precio de alquiler.
- 6.3. Los precios de alquiler, servicios adicionales, cargos adicionales y gastos están sujetos a los cambios relacionados con la política de ORYX, con los cambios en las tasas impositivas o impuestos y regulaciones gubernamentales. El usuario puede contactar con ORYX sobre precios de alquiler de vehículos por diferentes canales, incluyendo líneas telefónicas, páginas web, agentes de viajes, representantes e intermediarios pero dicha información es de carácter informativo y no generan derechos ni obligaciones.

- 6.4. El Usuario se compromete a pagar a ORYX el precio básico de alquiler, servicios y accesorios adicionales que ha utilizado (por ejemplo el GPS, la silla de niño o bebé, etc) así como todas las tarifas adicionales, servicios y gastos indicados en el Contrato de alquiler, presentes Condiciones, regulaciones de la Ley, precios y tarifas de ORYX.
- 6.5. Tarifas y cargos que se pagan por separado antes o después de la finalización del contrato de arrendamiento según vigentes precios y tarifas de ORYX incluyen pero no se limitan a:
- a) tarifa adicional para conductor adicional;
  - b) tarifa adicional para conductores menores de 21 año;
  - c) tarifa para viajes unidireccionales, es decir cuando el Usuario alquila vehículo en una oficina de ORYX y lo devuelve en la otra (no se aplica si las oficinas se encuentran en la misma ciudad) o en la ciudad donde no existe oficina de ORYX.;
  - d) tarifa para el cambio de la oficina de recogida/devolución del vehículo;
  - e) recargos adicionales para los kilómetros adicionales realizados por el Arrendatario, que difieren de lo estipulado en el contrato o kilómetros aprobados.
  - f) Conmestible y coste de servicio de repostaje, si el vehiculos no se ha devuelto con la misma canitdad de conmestible que en el momento de su recogida.
  - g) cargo adicional por el retraso en devolver el vehículo;
  - h) cargo adicional por el retraso en recoger el vehículo;
  - i) cargo adicinal para la recogida, entrega o devolución del vehiculo fuera del horario de la oficina de ORYX o devolución del vehículo en días no laborable y días festivos regulados por la regulativa croata.
  - j) Cargos adicionales por daños o reparación de vehículos (dependiendo de otros terminos y Condiciones y del Contrato de arrendamiento), así como todos los gastos que se refieren a liquidación, cobros y reparación de daños o reparaciones (incluyendo costes legales)
  - k) la sanción contractual del punto 15.2.;
  - l) cargos adicionales para el proceso de declaración del daño;
  - m) cargo adicional por el daño o la pérdida de partes, llaves y accesorios del vehículo;
  - n) cargo adicional para la pérdida o daño de la documentación del vehículo;
  - o) cargo adicional para la limpieza del interior del vehiculo en el caso de que el vehiculo ha sido devuelto muy sucio lo que exige una limpieza adicional. Esto incluye, entre otros, derrames de líquidos, comida, vómitos, otras manchas y olores desagradables, incluido el humo del cigarrillo;
  - p) multas de tráfico y/o de aparcamiento, así como tode el tipo de tarifas relacionadas con los vehiculos (peajes, peajes de tuneles y puentes, etc);
  - q) terifas de los ferries (eng. Ferry fee);
  - r) tarifas de aeropuertos
  - s) tarifas administrativas indicadas en presentes Condiciones, Contrato de arrendamiento, listas de precio y tarifas de ORYX.

## 7. Condiciones de pago

- 7.1. ORYX acepta las tarjetas de crédito de renombradas empresas emisoras como por ejemplo American Express, Diners Club, Mastercard, Visa.
- 7.2. Antes de recoger el vehiculo el Usuario se compromete a realizar la preautorización de su tarjeta de crédito es decir retener un importe en su tarjeta de crédito definido por ORYX según su estimación, dependiendo del clase del vehículo, duración del alquiler, etc. Todo esto como garantía de pago del alquiler, todas las tarifas y gastos de presentes términos y condiciones y Contrato de Arrendamiento. Cada persona, que no sea el Usuario, que se compromete realizar la preautorización de su tarjeta de crédito / débito en virtud del Contrato de Arrendamiento como garantía de las obligaciones del Contrato, asume la garantía para todas las obligaciones monetarias del Contrato de Arrendamiento como garante pagador hasta el importe de la preautorización.
- 7.3. El Usuario se compromete a pagar a ORYX el monto de lquiler, gastos, tarifas, multas y otros diferentes importes que surjan o puedan surgir relacionados con el alquiler y el uso del vehiculo, según tarifas vigentes de ORYX, inmediatamente o en un plazo determinado por ORYX. Arrendatario, Conductor y Conductor adicional tienen la responsabilidad conjunta y solidaria del cumplimiento de todas las obligaciones y cláusulas de este Contrato.
- 7.4. Al reservar el vehiculo es decir al firmar el Contrato de arrendamiento el Usuario, así como cualquier otro garante, autoriza a ORYX que podrá cobrar todas las tarifas y costos, gastos, multas contractuales, daños, etc. que se pagarán según presentes Condiciones, Contrato de alquiler, precios y tarifas de ORYX cargando

a la cuenta del Usuario o algún otro propietario de la tarjeta de crédito. La cuenta de Usuario es decir otro propietario de la tarjeta de crédito o débito de la que se hizo la preautorización u otra cuenta acordada.

- 7.5. ORYX tiene derecho de cobrar los importes cargando la cuenta del Usuario durante o al terminarse el alquiler, es decir el Usuario puede pagar tales gastos coordinándolo con ORYX.
- 7.6. En el caso de que el Usuario no pague cualquier importe de las presentes Condiciones o del Contrato de arrendamiento dentro del plazo de pago, indicado en la factura, o en el Contrato de arrendamiento, o en la notificación o cualquier otro documento, ORYX puede, sin perjuicio de cualquier otro derecho, cobrar al Usuario los gastos adicionales, según lo indicado en continuación:
- el interés legal de demora y tipos de interés definidos por la legislación croata;
  - todos los gastos incurridos por ORYX en relación con las actividades realizadas para cobrar las deudas, ya sea incurridas por ORYX o a través de una agencia de cobro de deudas, otra agencia externa o bufete de abogados;

## 8. Recogida y devolución del vehículo

- 8.1. ORYX se compromete a entregar al Usuario, que cumple con los requisitos para alquilar, el vehículo en buen estado con toda documentación necesaria, partes, accesorios y equipamiento obligatorio. Posibles quejas o comentarios relacionados con la condición del vehículo el Usuario debe presentar antes de recoger el vehículo. A la hora de recoger y/o devolver el vehículo al Usuario se le puede pedir que firmase el documento (Check in y/o Check out) en el que se indicara el estado del vehículo y/o después de la recogida por parte del Usuario. Dicho documento puede entregarse a la firma al Usuario en forma papel y/o algún medio electrónico (con la posibilidad de que el Usuario lo firme). En el caso de que el documento sea en formato electrónico, una vez revisado el vehículo se le entregará al arrendatario y/o conductor y/o conductor adicional (a su correo electrónico indicado en el Contrato de arrendamiento).
- 8.2. Al firmar el presente Contrato el Usuario confirma que ha recogido el Vehículo en buen estado de funcionamiento, con todos los accesorios y la documentación correspondiente.
- 8.3. El Usuario se compromete a devolver el vehículo con toda la documentación, repuestos, equipos y accesorios, en las mismas condiciones en las que se le entregó, en la fecha, hora y lugar pactado en el Contrato de arrendamiento y con la cantidad de combustible igual a la hora de recogerlo.
- 8.4. Podrá realizarse la recogida y devolución del vehículo fuera del horario laboral de la oficina de ORYX emitiendo una previa solicitud a ORYX, lo que conllevará un sobrecargo según tarifa vigente de ORYX. En caso de devolver el vehículo fuera del horario laboral de la oficina de ORYX el Usuario se compromete seguir las instrucciones para la devolución del vehículo en cuyo caso el propio Usuario será responsable del vehículo hasta que se lo recoge ORYX.
- 8.5. El servicio de la entrega de vehículo al Usuario y la recogida de vehículo del Usuario fuera de la oficina de ORYX, si la entrega o devolución del vehículo se realizará dentro de la ciudad donde se encuentra la oficina de ORYX, se cobrará según los precios vigentes de ORYX. Es posible realizar la entrega y recogida fuera de la ciudad de la oficina de ORYX en el caso de que el Usuario acepte una oferta especial que ORYX ofrece para tales situaciones.

## 9. Uso del vehículo

- 9.1. El Usuario se compromete:
- Devolver el vehículo en la fecha, hora y lugar pactado en el Contrato, en las mismas condiciones en las que se le entregó junto con todos sus accesorios y cantidad de combustible igual que a la hora de recogerlo, o aun antes a la solicitud de ORYX, mientras que para la extensión del período de alquiler el Usuario deberá dirigir una solicitud a ORYX como mínimo 24 horas antes del plazo de la devolución del vehículo. En lo contrario, se considerará que el Arrendatario se apropió indebidamente del Vehículo.
  - De que el vehículo no se sobrecargará, que no se utilizará para actividades de aprendizaje de la conducción, que no se utilizará para empujar o remolcar cualquier otro vehículo, que no se utilizará para el transporte de personas, para participar en las competiciones, que no se utilizará para cualquier actividad contra a las leyes;
  - De que el vehículo utilizará solamente el Conductor o el Conductor adicional para sus usos propios conforme a las especificaciones del uso del tipo de vehículo ;
  - De no dejar que el vehículo sea utilizado por usuarios no autorizados ni a terceros;
  - De que el vehículo utilizará respetando las normas, siendo prudente y adoptando todas las precauciones de un buen conductor.,
  - de no permitir fumar en el vehículo ;
  - a mantener el vehículo cerrado cuando no se utilice así como conservar los documentos y llaves del vehículo; activando todos los sistemas de seguridad del vehículo.

- h) A atender a los avisos de niveles de líquido y aceite, revisar regularmente los mismos, así como la presión en los neumáticos
- i) Que no va a variar cualquier características técnicas del vehículo,
- j) o efectuar modificaciones de su aspecto,
- k) que se hará cargo de todos los costes de combustible, peajes, aparcamiento, multas, etc.;
- l) que en el vehículo no transportará más del número permitido de personas y mercancía de la cantidad permitida que figura en el permiso de circulación del vehículo.
- m) se compromete no conducir el Vehículo fuera de la UE, salvo que se haya anunciado previamente a ORYX o a la hora de reservar o recoger el vehículo, para lo que ORYX cobrará la tasa fronteriza conforme a las tarifas vigentes. En caso contrario el Arrendatario perderá los beneficios del punto 14. y 15. de las presentes condiciones.
- n) no asumirá ni está autorizado a asumir ninguna obligación en nombre de ORYX con respecto al Vehículo y su uso

9.2. Excepcionalmente, siendo el Arrendatario una persona jurídica podrá, con una notificación previa dirigida a ORYX, poner al uso el Vehículo a su empleado como Conductor que cumpla con las condiciones indicadas. En este caso Arrendatario (persona jurídica) está obligado a informarle a su empleado sobre los términos del contrato de arrendamiento y las responsabilidades del Conductor

## 10. Obligaciones del Arrendatario

10.1. El Usuario se compromete que durante el alquiler:

- a) Utilizará el vehículo prudente y con cuidado adaptando precauciones de un buen anfitrión;
- b) atenderá a los avisos de niveles de líquido, así como revisarlo regularmente ;
- c) atenderá a los avisos de aceite, así como revisarlo regularmente
- d) utilizará combustible adecuado;
- e) revisará regularmente la presión en los neumáticos;
- f) no modificará los datos del velocímetro ni los kilómetros recorridos.
- g) en el caso de que se encienda o se ponga a parpadear en el cuadro de instrumentos cualquiera de los testigos luminosos o si considere necesario realizar una revisión o reparación el Usuario se compromete detener de inmediato el vehículo e informar inmediatamente a ORYX.
- h) Asegurará de que todos los conductores autorizados de conducir el vehículo durante el período de alquiler conozcan y están conscientes de todas las decisiones del Contrato de arrendamiento y de las presentes Condiciones.

## 11. Infracciones de tráfico

11.1. Para todas las multas y tarifas relacionadas con el tráfico y/o aparcamientos el Arrendatario, conductor y conductores adicionales serán solidariamente responsables ante ORYX. ORYX puede, en caso de recibir la notificación de una infracción de tráfico o multa de aparcamiento cometida durante el período de alquiler, enviar una copia de dicha notificación al Arrendatario y/o conductor o conductor adicional y proporcionar la información necesaria a la autoridad competente para la emisión de dicha notificación, multa o cargo en nombre del conductor, conductor adicional o Arrendatario.

11.2. ORYX se reserva el derecho de facturar al Conductor/Conductor adicional o Arrendatario un cargo adicional de 160,00 Kn+IVA (si el Usuario no es ciudadano croata el importe se convertirá e euros o la moneda del país del Usuario al tipo de cambio medio del Banco Nacional croata al día de la emisión de la factura al Usuario) por los costes administrativos en los que haya que incurrir como consecuencia de los gastos de tramitación y comunicación ante las autoridades pertinentes o al Usuario relacionado con las infracciones de tráfico o aparcamiento.

11.3. En el caso de que ORYX esté obligado a pagar tarifas por infracciones de tráfico o aparcamientos, ORYX, después de pagarlas, cargará la cuenta del Usuario, incrementando el monto por los intereses y otros gastos.

## 12. Daños, averías, accidentes, robos y pérdida de documentos

12.1. Si el vehículo ha participado en algún accidente o choque, está dañado o si necesita la reparación, independientemente de la causa, el Usuario se compromete a avisar a ORYX y a la policía sobre lo sucedido y solicitar de la policía un informe del accidente, el informe completo del accidente así como asegurar el vehículo contra deterioro y daños aún mayores.

- 12.2. El Usuario no podrá efectuar u organizar culaquier reparación sin autorización previa de ORYX, excepto en la medida necesaria para evitar daños mayores al Vehículo u otra propiedad. Si el Vehículo requiere reparación o habría que reemplazo, la decisión de proporcionar al Usuario otro vehículo pertenece exclusivamente a ORYX.
- 12.3. Especialmente en caso de infracción de tráfico o robo / desaparición de vehículo, choque contra un animal, incendio o explosión de vehículo, el Usuario se compromete a llamar a la policía y solicitar un informe del incidente.
- 12.4. Los gastos de declaración y obtención de un duplicado de la documentación del Vehículo (permiso de circulación, matrículas, etc.) corren a cargo del Arrendatario, según vigentes tarifas de ORYX.
- 12.5. ORYX reembolsará al Usuario los costos necesarios de aceite, lubricantes, servicio regular y reparaciones ligeras, ocurridos durante el alquiler, si los costos han sido realizados con un previo aviso y aprobación de ORYX, excepto el coste de lavado del vehículo alquilado, todo esto presentando la factura pagada. El titular de la factura debe ser ORYX y se aprobará de parte de ORYX si ha sido pagado en efectivo a una persona legal.
- 12.6. En el caso de que el Usuario ha reemplazado injustificadamente o innecesariamente un conjunto, pieza o dispositivo en el vehículo, ORYX no pagará al Usuario el valor de esa pieza, conjunto o dispositivo.
- 12.7. Para poder recibir el reembolso de dichos gastos el Usuario debe obtener la autorización de una persona acreditada de ORYX, en lo contrario no será posible recibir el reebolso.
- 12.8. ORYX no asume la responsabilidad para eventuales daños provocados al Usuario, pasajeros en el vehiculo o a los terceros y su propiedad.

### **13. Responsabilidad del Usuario para el daño**

- 13.1. El Usuario se compromete a pagar todos los daños producidos en el vehículo o relacionados con el vehículo, lo que se refiere pero no se limita a:
  - a) cualquier pérdida, robo, desaparición o daño del vehiculo sus partes, accesorios o equipo adicional
  - b) cada daño producido o gastos, incluyendo el coste de la reparación y por los perjuicios económicos ocasionados por inmovilización del vehículo, gastos legales, etc.;
  - c) cualquier pérdida o daño incurrido por los pasajeros en el Vehículo, Terceros o sus vehículos o propiedad durante el período de alquiler, es decir, el uso del vehículo
- 13.2. En términos del párrafo anterior, el Usuario es particularmente responsable para los daños y perjuicios ocasionados por:
  - a) Incumplimiento de presentes Condiciones (especialmente puntos 9. i 10.) del Contrato de arrendamiento y regulativa vigente.
  - b) Si por el incorrecto uso del vehículo o la culpa del Usuario ocurran daños en el motor o mecanismo de transmisión del Vehículo.
  - c) La falta de aceite del motor, incorrecto aceite o conmustible, falta de aceite de transmisión o diferencial, cualquier daño de conducción continua sin aceite, derrame de aceite o combustible incorrecto, falta de aceite de transmisión o diferencial o refrigerante, así como cualquier daño de parte inferior del vehiculo.
  - d) Si todos estos daños fueron causados por el Usuario no autorizado o conductor no autorizado.
- 13.3. El Usuario es responsable para todos los daños causados provocados por incumplimiento de las Condiciones, Contrato de alquiler y la regulativa.

### **14. Seguro de responsabilidad civil frente a terceros**

- 14.1. Los vehículo de ORYX están conforme a la normativa legal y condiciones de seguro para los daños que pueden ocurrir a terceros causando fallecimiento, lesiones, problemas de salud o daños ocurridos durante el período de alquiler.
- 14.2. Este seguro puede ser inválido en el caso de que el Usuario no cumpla con alguna de las decisiones de estas Condiciones, el contrato de alquiler, regulativa legal y condiciones del seguro, en cuyo caso el Usuario se compromete a reembolsar a ORIX todos los gastos relacionados, en el caso de que ORYX sea responsable indemnizar el daño a tercero o su empresa de seguro.

### **15. Responsabilidad de devolución del vehiculo y clausula de protección**

- 15.1. El Usuario se compromete a devolver el vehículo en las mismas condiciones en las que se le entregó, de acuerdo con otras decisiones de estas Condiciones y del Contrato de arrendamiento.
- 15.2. En el caso de que el Usuario no devuelve el Vehículo de acuerdo con el artículo anterior, sin daños y en el estado en el que lo tomó, está obligado a pagar a ORYX una penalización contractual en función de la categoría del vehículo y el tipo de daño, según la tarifa vigente de ORYX.
- 15.3. Además de la penalización contractual el Usuario se compromete a pagar el daño producido al vehículo o relacionado con el vehículo, conforme al punto 13 de las presentes Condiciones y el Contrato de arrendamiento.
- 15.4. La responsabilidad del Usuario del punto 15.2. y del punto 13.1.a) de estas Condiciones (excepto la responsabilidad por la desaparición de accesorios adicionales y partes de vehículos) podrá limitarse mediante la contratación de una cláusula de protección, que deberá especificarse en el Contrato, y mediante el pago (dentro del plazo estipulado en el punto 7.3. de estas Condiciones) subsidio diario/tarifa por cláusula de protección del punto 15.5. de las Condiciones según la tarifa vigente de ORYX.
- 15.5. ORYX ofrece al Usuario la posibilidad de concertar cláusulas de protección abajo indicadas:
- a) Cláusula paquete BASICO que incluye:  
CDW (Collision Damage Waiver) - al contratar y pagar esta cláusula la responsabilidad económica del Usuario se reduce / limita a la obligación de pagar la penalización contractual estipulada en el punto 15.2. de las Condiciones, conforme a la tarifa de ORYX para categoría de vehículo correspondiente. La cláusula CDW no limita la responsabilidad del Usuario para: la destrucción/daño de los neumáticos, llantas o cubiertas de llantas, destrucción/daño de la parte inferior del vehículo, interior del vehículo y las ventanas. En este caso el Usuario, además de la penalización contractual, deberá cubrir a ORYX el coste total de reparación de estas partes del vehículo.  
TP (Theft Protection) - al contratar y pagar esta cláusula en el caso de robo del vehículo la responsabilidad del Usuario se limita al pago de una multa acordada del punto 15.2 de las Condiciones.
  - b) Cláusula paquete SILVER que incluye:  
CDW (Collision Damage Waiver) - al contratar y pagar esta cláusula la obligación del Usuario se reduce / limita a la obligación de pagar la penalización contractual estipulada en el punto 15.2. de las Condiciones, conforme a la tarifa de ORYX para la categoría de vehículo correspondiente. La cláusula no limita la responsabilidad del Usuario para: destrucción/daño de los neumáticos, llantas o cubiertas de llantas, destrucción/daño de la parte inferior del vehículo, interior del vehículo y las ventanas. En este caso el Usuario, además de la penalización contractual, deberá cubrir el coste total de reparación de estas partes del vehículo a ORYX.  
TP (Theft Protection) - al contratar y pagar esta cláusula en el caso de robo del vehículo la responsabilidad del Usuario se limita al pago de una multa acordada del punto 15.2 de las Condiciones.  
CDW + - al contratar y pagar esta cláusula el Usuario, además de estar obligado a pagar el daño del punto 13.1.a) se exige del pago de la penalización contractual del punto 15.2. de las Condiciones. La cláusula CDW+ no limita la responsabilidad del Usuario para destrucción/daño de neumáticos, llantas o cubiertas de llantas, destrucción/daños de la parte inferior del vehículo, del interior y las ventanas. En este caso el Usuario, además de la penalización contractual, deberá cubrir el coste total de reparación de estas partes del vehículo a ORYX.
  - c) Cláusula paquete GOLD que incluye:  
CDW (Collision Damage Waiver) - al contratar y pagar esta cláusula la obligación del Usuario se limita al compromiso de pagar la penalización contractual del punto 15.2 de las condiciones conforme a las tarifas de ORYX de la categoría del vehículo correspondiente. La cláusula CDW no limita la responsabilidad del Usuario para: destrucción/daño de neumáticos, llantas o cubiertas de llantas, destrucción/daño de la parte inferior del vehículo, interior del vehículo y las ventanas. En este caso el Usuario, además de la penalización contractual, deberá cubrir el coste total de reparación de estas partes del vehículo a ORYX.  
TP (Theft Protection) - al contratar y pagar esta cláusula en el caso de robo del vehículo la responsabilidad del Usuario se limita al pago de una multa acordada del punto 15.2 de las Condiciones.  
CDW + - al contratar y pagar esta cláusula el Usuario, además de estar obligado a pagar el daño del punto 13.1.a) se exige del pago de la penalización contractual del punto 15.2. de las Condiciones. La cláusula CDW+ no limita la responsabilidad del Usuario para destrucción/daño de neumáticos, llantas o cubiertas de llantas, destrucción/daños de la parte inferior del vehículo, del interior y las ventanas. En este caso el Usuario, además de la penalización contractual, deberá cubrir el coste total de reparación de estas partes del vehículo a ORYX
  - d) WUG (Wheel, Underside & Glass Insurance) - al contratar esta cláusula el Usuario se exige de responsabilidad por destrucción/daños ocasionados a los neumáticos, llantas, cubierta de llanta, destrucción/daños de la parte inferior del vehículo y las ventanas. La cláusula WUG no exige al Usuario de la responsabilidad por daños causados en el interior de vehículos.
  - e) Cláusula paquete PLATINUM que incluye:



**CDW (Collision Damage Waiver)** - al contratar y pagar esta cláusula la obligación del Usuario se reduce / limita a la obligación de pagar la penalización contractual estipulada en el punto 15.2. de las Condiciones, conforme a la tarifa de ORYX para la categoría de vehículo correspondiente. La cláusula no limita la responsabilidad del Usuario para: destrucción/daño de los neumáticos, llantas o cubiertas de llantas, destrucción/daño de la parte inferior del vehículo, interior del vehículo y las ventanas. En este caso el Usuario, además de la penalización contractual, deberá cubrir el coste total de reparación de estas partes del vehículo a ORYX.

**TP (Theft Protection)** - al contratar y pagar esta cláusula en el caso del robo del vehículo la responsabilidad del Usuario se limita al pago de una multa acordada del punto 15.2 de las Condiciones. **CDW +** - al contratar y pagar esta cláusula el Usuario, además de estar obligado a pagar el daño del punto 13.1.a) se exige del pago de la penalización contractual del punto 15.2. de las Condiciones. La cláusula **CDW+** no limita la responsabilidad del Usuario para destrucción/daño de neumáticos, llantas o cubiertas de llantas, destrucción/daños de la parte inferior del vehículo, del interior y las ventanas. En este caso el Usuario, además de la penalización contractual, deberá cubrir el coste total de reparación de estas partes del vehículo a ORYX

**WUG (Wheel, Underside & Glass Insurance)** - al contratar esta cláusula el Usuario se exige de responsabilidad por destrucción/daños ocasionados a los neumáticos, llantas, cubierta de llanta, destrucción/daños de la parte inferior del vehículo y las ventanas. La cláusula **WUG** no exige al Usuario de la responsabilidad por daños causados en el interior de vehículos.

**PAI** - al pagar este subsidio diario el conductor y los pasajeros están asegurados en el caso de fallecimiento o incapacidad hasta el importe definido por la empresa de seguros donde está asegurado el vehículo de ORYX.

**15.6.** Para poder disfrutar de derecho de responsabilidad limitada del punto 15.5 de estas Condiciones el Usuario se compromete a justificar que ha utilizado el vehículo de acuerdo con las normas básicas de conducción y circulación, conforme al presente Contrato de arrendamiento, las Condiciones, así como cualquier responsabilidad de terceros, presentando la documentación fidedigna (informe policial) no más tarde que a la hora de devolver el vehículo o al terminarse el alquiler, es decir al calcular el precio, la penalización contractual, indemnizaciones y daños de ORYX, en contrario pierde el derecho a la responsabilidad limitada.

## **16. Perdida del derecho a clausula de protección**

**16.1.** El Usuario acepta que al pagar las cláusulas **CDW**, **CDW+**, **WUG** y **TP**, es decir las cláusulas de los paquetes **Basic**, **Silver** y **Gold**, no se limita ni se reduce la responsabilidad material del Usuario según el punto 15 de estas Condiciones, en el caso de que, incluyendo pero no limitando:

- a) El Usuario ha conducido el vehículo bajo efectos de alcohol, drogas o narcóticos;
- b) El Usuario ha conducido el vehículo en situación física inadecuada e insegura para conducir, y tal condición surgió durante el período de alquiler, que causó o contribuyó el daño del vehículo, y el Usuario ha estado consciente o debería de estar consciente de la inseguridad o condición inadecuada del vehículo.
- c) Ha ocurrido una falla mecánica, daño al motor del vehículo o al mecanismo de transmisión y / o falla eléctrica o electrónica como resultado de uso inadecuado del vehículo. Esta exención también se aplica a los daños al motor o al sistema de transmisión causados directamente por cualquier falla mecánica o rotura;
- d) Se produce el daño por falta de aceite del motor, conducción continua sin aceite, derrame de aceite o combustible incorrecto, falta de aceite de transmisión o diferencial o refrigerante, así como daños en el cárter, embrague, caja de cambios, es decir cualquier daño de la parte inferior del vehículo;
- e) Si el vehículo se utiliza para participar en las competiciones, para actividades de aprendizaje de la conducción, para las pruebas de resistencia, para las pruebas de velocidad, para las pruebas de confiabilidad, o para las pruebas y en la preparación de todo lo mencionado.
- f) Cuando el Usuario abandona el vehículo, lo frena, cierra las ventanas, lleva siempre las llaves y documentación del vehículo, o al contrario no puede presentar las llaves o la documentación del vehículo;
- g) Si el vehículo se utiliza disconforme a las especificaciones del uso del tipo de vehículo;
- h) Si el vehículo se utiliza en vías no autorizadas;
- i) Si el vehículo conduce Usuario / conductor no autorizado o el daño fue causado por un usuario / conductor no autorizado.
- j) Si el vehículo conduce persona sin carnet de conducir o el conductor cuyo permiso de conducir ha sido suspendido, o con prohibición de conducir el vehículo. ;

- k) Si el Usuario ha violado restricciones territoriales o transfronterizas, es decir si el Usuario ha conducido el Vehículo fuera de la UE, salvo que se haya anunciado previamente a ORYX o a la hora de reservar o recoger el vehículo, para lo que ha pagado a ORYX un cargo especial.
  - l) vehículo dañado debido al incumplimiento de las normas de tráfico, restricciones o prohibiciones, intencionalmente o por negligencia grave del Usuario o personas bajo su control y personas de las que es responsable.
  - m) Vehículo sobrecargado más de lo indicado en el permiso de circulación, las especificaciones del productor, o en el vehículo hay más personas de lo permitido. ;
  - n) carga y descarga del vehículo realizada en el momento en que el vehículo está en la carretera;
  - o) El usuario no detuvo el vehículo o no permaneció en el lugar del accidente y no proporcionó un informe policial del incidente;
  - p) Ocurrió estallido del neumático o el daño del neumático o el daño del neumático producido por frenadas fuertes.
  - q) El daño provocado por la carga transportada en el vehículo o en el techo del vehículo;
  - r) El daño producido en el vehículo después de haberse terminado el alquiler acordado es decir después de la aprobada prolongación del alquiler del vehículo.
  - s) Daños y perjuicios causados intencionalmente o por culpa grave / negligencia del Usuario;
  - t) Si antes del inicio del contrato de arrendamiento o antes de que ha ocurrido el daño las cláusulas de protección no han sido acordadas y establecidas en el contrato de arrendamiento.
- 16.2. Al pagar las cláusulas CDW, CDW+, WUG y TP , es decir las cláusulas de los paquetes Basic, Silver y Gold no se limita ni se reduce la responsabilidad material del Usuario y en otras circunstancias previstas por la regulación legal y las normas de seguros que rigen la pérdida de los derechos de seguro. Además, estas cláusulas no excluyen ni limitan la responsabilidad por daños al vehículo causados por operaciones de guerra o disturbios, o daños debidos a la pérdida / daño de equipos, llaves y documentos adicionales y obligatorios del vehículo.
- 16.3. La responsabilidad del Usuario por la desaparición y daño de las partes, accesorios, llaves y documentos del vehículo no está limitada ni excluida por la contratación de CDW, TP, WUG y CDW+ las cláusulas de los paquetes Basic, Silver y Gold.
- 16.4. CDW, TP, WUG y CDW+ cláusulas es decir la contratación de las cláusulas de los paquetes Basic, Silver y Gold. en ningún caso limitan o excluyen la responsabilidad del Usuario por los daños causados a terceros y a su propiedad.

## 17. Quejas

17.1. El consumidor puede presentar su queja escrita por correo electrónico en la dirección: [customerservice@oryx-rent.hr](mailto:customerservice@oryx-rent.hr), por correo postal en la dirección: ZUBAK GRUPA d.o.o., Ljudevita Posavskog 7a, 10 360 Sesvete, con mención: PARA ORYX RENT A CAR, o personalmente en nuestros locales. Las direcciones de todos nuestros locales se encuentran en: <https://www.oryx-rent.hr/poslovnice/>

17.2. Se responderá a las quejas de los consumidores por vía escrita, a lo más tarde dentro de los 15 días después a la recepción de la queja, por correo postal o electrónico.

## 18. Datos personales

18.1. En el proceso de preparación del contrato de arrendamiento y su realización se están procesando los datos personales del Usuario, ya que ORYX los necesita para poder firmar y realizar contratos de arrendamiento. A la hora de reservar el vehículo y firmar el contrato de arrendamiento el Usuario proporciona voluntariamente a ORYX sus datos personales (nombre, apellidos, dirección, carnet de conducir, pasaporte, etc.). Sin datos personales no será posible realizar el alquiler del vehículo.

18.2. La información sobre el procesamiento de datos personales y derechos del usuario están publicadas en la „Declaración de privacidad“ disponible en nuestra página web ORYX [www.oryx-rent.hr](http://www.oryx-rent.hr).

## 19. Pérdida de propiedad personal

19.1. ORYX no será responsable al Usuario o a los pasajeros en el vehículo por la pérdida o el daño de los artículos dejados en el vehículo durante o después de teminarse el período de alquiler. Al firmar el Contrato de Arrendamiento, el Usuario renuncia su derecho de reclamación contra ORYX por tales pérdidas o daños.

## 20. Finalización del contrato de arrendamiento

20.1. ORYX se reserva el derecho de finalizar el contrato de arrendamiento y retirar el vehículo al Arrendatario por el incumplimiento de cualquier de los puntos de presentes Condiciones o del Contrato de arrendamiento, o por el vehículo dañado. La terminación del alquiler es sin perjuicio de los demás derechos de ORYX hacia presentes Condiciones y el Contrato de arrendamiento.

**21. Competencia del tribunal y ley aplicable**

21.1. ORYX tiene la intención de resolver cualquier disputa de manera amistosa. Las Condiciones están conforme a las leyes de la República de Croacia y las cuestiones que se susciten con motivo de este contrato y relacionados con este contrato u Condiciones son de la competencia de los tribunales y juzgados croatas, que corresponda al domicilio de ORYX

21.2. Todo lo que no esté regulado por las presentes Condiciones o por el Contrato de arrendamiento se rige por la ley croata.

**22. Otras clausula**

22.1. Las disposiciones de presentes Condiciones están sujetas a los cambios realizados por ORYX y los términos modificados se publicarán en la página web ORYX, una vez entrados en vigor, a menos que se indique lo contrario.

22.2. ORYX se compromete a entregar al Usuario una copia del Contrato, que se le entregará al Usuario a la hora de recoger el vehículo. El Contrato debe guardarse en el vehículo durante todo el tiempo de alquiler y presentarse a la policía u otras personas autorizadas si lo solicite.

En vigor del 31.05.2022.