




DOCUMENTO DE SEGURO DE FRANQUICIA (EXCESO) DE ALQUILER DE VEHÍCULOS

 +356 2778 2989

 www.riversidemalta.com.mt

 assistance@riversidemalta.com.mt



Índice de contenidos

Índice de contenidos	1
Sección 1 – Introducción	2
Sección 2 – Información importante	4
Sección 3 – Alcance de la cobertura	6
Sección 4 – Exclusiones	8
Sección 5 – Condiciones generales	9
Sección 6 – Realización de una reclamación	10
Sección 7 – Cancelación de la póliza	12
Sección 8 – Presentación de una queja	13
Sección 9 – Información legal, reglamentaria y de otro tipo	14
Sección 10 – Definiciones	16
Sección 11 – Extras opcionales (sujetos a una prima adicional)	19

Sección 1 – Introducción

Nos complace hacerle llegar su Confirmación de Cobertura del Seguro de Alquiler de Vehículos de Riverside Insurance Agency Malta Ltd.

El presente seguro tiene por finalidad ofrecerle cobertura en caso de responsabilidad en virtud de los términos y condiciones del **contrato de alquiler** ante la ocurrencia de un incidente que involucre al **vehículo alquilado**, conforme se establece en el respectivo **certificado de seguro**. Cuando el **certificado de seguro** así lo indique, también puede proporcionar beneficios adicionales, como los que se mencionan a continuación:

- Cobertura de los costes que se deriven de haber usado un tipo de combustible incorrecto en el **vehículo alquilado**.
- Cobertura de los costes de cambio de las cerraduras y llaves de un **vehículo alquilado** en caso de pérdida o sustracción de las llaves originales o cuando **usted** haya quedado accidentalmente fuera del **vehículo alquilado**, sin posibilidades de entrar a él.
- Cobertura en caso de robo de **efectos personales** que se encuentren dentro del **vehículo alquilado**.
- Cobertura de cargos por **Pérdida de Uso** aplicados por la **empresa de alquiler** que no pueden recuperarse después de ocurrida una reclamación cubierta por el presente seguro.
- Cobertura de los **cargos de remolque** aplicados por la **empresa de alquiler** como consecuencia de una pérdida cubierta por la presente póliza.
- Beneficios en caso de que el **contrato de alquiler** se interrumpa por consejo de un médico y no haya otra persona autorizada por la **empresa de alquiler** para conducir el **vehículo alquilado**.
- Cobertura de los cargos de devolución del vehículo cobrados por la **empresa de alquiler** en caso de que no haya una persona autorizada para devolver el **vehículo alquilado** en el lugar de devolución acordado después de un accidente/una enfermedad que requiera hospitalización.
- Cobertura de los cargos de cancelación aplicados por la **empresa de alquiler** en caso de que **usted** cancele su **vehículo alquilado** como consecuencia de un incidente cubierto por la presente póliza.
- Cobertura de los **cargos administrativos** que no pueden recuperarse después de ocurrida una reclamación cubierta por el presente seguro.

Nótese que el presente seguro no **lo** exime del pago de un depósito o una garantía a la **empresa de alquiler** al momento de retirar el **vehículo alquilado**.

Tenga a bien leer la sección de [Información importante](#) de la presente Confirmación de Cobertura. Allí, encontrará información sobre las cuestiones que debe verificar y las acciones que debe tomar. También se incluye información detallada acerca de la **vigencia del seguro**.

El presente seguro fue acordado por el "**Administrador**", que es responsable de emitir la póliza en nombre del **asegurador**. El **asegurador** (en adelante, "**nosotros**" o "**nuestra empresa**") en esta Confirmación de Cobertura) es Fortegra Europe Insurance Company Ltd (sociedad inscrita en Malta con el No. SE 17), Oficina 13, SOHO Office, The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, y está autorizado a operar en virtud de la Ley de Seguros de 1998 de Malta y regulado por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta correspondiente a Triq-I-Imdina, Zona 1, Distrito Comercial Central, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Puede encontrar informes anuales acerca de la solvencia de **nuestra empresa** en <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

Las reclamaciones serán administradas en nombre de **nuestra empresa** por Orchard Administration Limited, en adelante, el "**administrador de reclamaciones**" en virtud de la presente póliza. Si necesita contactarse con el **asegurador**, puede hacerlo a través de Riverside Insurance Agency Malta Limited, como se indica a continuación:

Gerente General
Riverside Insurance Agency Malta Limited
102, Suite 3
St. Catherine Street
Attard ATD 2605
Malta

Horario de atención: lunes a viernes de 9 a 17 horas
Teléfono: [+35627782989](tel:+35627782989)
Correo electrónico:
assistance@riversidemalta.com.mt

No tenemos ninguna participación directa o indirecta en el **administrador**, ni el **administrador** tiene ninguna participación directa o indirecta en **nuestra empresa**.

Ni **nosotros** ni el **administrador** brindamos asesoramiento ni ofrecemos recomendaciones personales respecto de la idoneidad de la presente póliza. Es **su** responsabilidad asegurarse de que la presente póliza cubre **sus** necesidades.

La presente póliza se contrata como una póliza de seguro **diario**. La **fecha de inicio** de la póliza y la **vigencia del seguro** se indican en su certificado de seguro.

Algunos de los términos y las expresiones que se utilizan en la presente Confirmación de Cobertura y en **su certificado de seguro** tendrán siempre el mismo significado, independientemente de donde se incluyan. Para facilitar su reconocimiento, cuando se utilizan se mostrarán en **negrita**. Todos se enumeran y explican en la sección de [Definiciones](#) que se encuentra al final de esta Confirmación de Cobertura.

Si tiene alguna discapacidad que le dificulte comprender los documentos del seguro o la comunicación, tenga a bien informarnoslo y con gusto lo ayudaremos. Comuníquese con el **administrador** si necesita que algún documento esté disponible en letra grande y/o en formato de audio.

El contrato de seguro

La presente Confirmación de Cobertura y **su certificado de seguro** son **sus** documentos de seguro y juntos conforman el contrato entre **usted** y **nosotros**. Es importante que lea atentamente la presente Confirmación de Cobertura junto con **su certificado de seguro** para que pueda estar seguro de la cobertura proporcionada y comprobar que satisface **sus** necesidades.

Riverside Insurance Agency Malta Limited le emite la presente Confirmación de Cobertura y **su certificado de seguro** en contraprestación al pago de la prima mencionada en **su Certificado de Seguro**, de modo que **usted** está asegurado de conformidad con los términos y condiciones de estos documentos (y sus modificaciones) durante la vigencia de **su** póliza.



Firma en representación: Andrew Lawrence
Firmante autorizado de Riverside Insurance Agency Malta Limited.

Sección 2 – Información importante

Es importante que **usted**:

1. Verifique **su certificado de seguro** para asegurarse de que los detalles sean correctos y que la cobertura sea la que solicitó.
2. Compruebe que la **vigencia del seguro** cubra la fecha de inicio y finalización del **contrato de alquiler**.
3. Verifique que sea elegible para este seguro (consulte el apartado de [Elegibilidad](#) a continuación)
4. Compruebe que la información que **nos** ha proporcionado sea precisa (consulte el apartado de [Divulgación de información importante](#))
5. Se asegure de que la póliza satisfaga **sus** necesidades.
6. Notifique al **administrador** lo antes posible de cualquier inexactitud en **su certificado de seguro** o si no es elegible para el seguro; y
7. Cumpla con los deberes que se detallan en cada sección de la Confirmación de Cobertura y en el seguro.

Condiciones

Existen condiciones que se aplican a la totalidad del seguro, y los detalles completos de dichas condiciones se pueden encontrar en la sección [Condiciones generales](#) de la presente Confirmación de Cobertura. También existen condiciones que se relacionan específicamente con la realización de una reclamación y que pueden encontrarse en la sección [Realización de una reclamación](#).

En estas secciones, encontrará las condiciones que debe cumplir. Si no cumple con estas condiciones, es posible que rechacemos el pago de la reclamación o que se reduzca el pago de una reclamación. En algunas circunstancias, **su** póliza puede cancelarse.

Conductor principal

Es condición de esta póliza que el titular de la póliza y el **conductor principal** que se indica en el certificado de seguro sea designado como el **conductor principal** en el **contrato de alquiler del vehículo**.

Vigencia del seguro

La cobertura ha sido contratada antes del inicio del **Contrato de Alquiler** del Vehículo. La cobertura no es válida si las fechas y horas del Contrato de Alquiler no están comprendidas dentro del **Período de Seguro**. Sólo se puede asegurar un **Vehículo de Alquiler** a la vez.

El **Período de Seguro** se indica en Su **Certificado de Seguro**.

Esta póliza de seguro es una Póliza Anual para **Contratos de Alquiler** ilimitados de hasta treinta y un (31) días de duración (o sesenta y dos (62) días si Usted ha contratado la **Cobertura de Alquiler Ampliada Opcional**).

Si Usted renueva automáticamente su cobertura, estará asegurado para cualquier alquiler que se extienda durante su renovación.

La cobertura comienza en el momento en que Usted firma Su **Contrato de Alquiler** y finaliza en el momento en que Usted ha devuelto el Vehículo Alquilado de acuerdo con el final del periodo del **Contrato de Alquiler** si está dentro del horario de oficina de la Empresa de Alquiler. Si Usted devuelve el Vehículo Alquilado fuera del horario normal de oficina de la Empresa de Alquiler, la cobertura se extenderá automáticamente por un día calendario adicional o hasta que el Vehículo Alquilado sea registrado por la Empresa de Alquiler, lo que ocurra primero. Si Usted desea extender el Período de Seguro, debe contactar a assistance@riversidemalta.com.mt. Extras opcionales

Esta póliza se puede ampliar mediante el agregado de extras opcionales a su póliza, incluida la **Exención de Daños por Colisión**, que aumenta la suma asegurada a EUR 75.000. Consulte la [Sección 11 Extras opcionales](#) para obtener más información.

Antes de conducir su vehículo alquilado

Lea **su contrato de alquiler** cuando recoja **su vehículo alquilado** de la **empresa de alquiler**, incluidos los términos y condiciones. No pagaremos ninguna reclamación que resulte de un incumplimiento directo de cualquiera de los términos y condiciones de **su contrato de alquiler**.

Verifique que el **vehículo alquilado** no tenga daños preexistentes y asegúrese de que ello se indique en el formulario de inspección, previo al alquiler. Si esto no es posible, le recomendamos que tome una cantidad adecuada de fotografías que incluyan evidencia de la fecha en que recogió el vehículo y las guarde para **sus** registros. También debe revisar los neumáticos del **vehículo alquilado**, si hay un neumático de repuesto y si todas las luces del vehículo funcionan.

Si tiene un incidente que involucra a otro vehículo

Debe obtener el número de matrícula del vehículo y el nombre y la dirección del otro conductor para que podamos ejercer **nuestro** derecho de repetición si el incidente fue responsabilidad del otro conductor.

Elegibilidad

Cuando solicitó este seguro, le pedimos que confirmara que era elegible para la cobertura. Los requisitos de elegibilidad son los siguientes:

- **Usted** posee una licencia de conducir válida reconocida internacionalmente o un permiso para el vehículo alquilado. Esto debe ser válido en el país en el que viaja.
- El vehículo alquilado tiene un valor máximo de EUR 100.000 a la fecha de inicio del contrato de alquiler y tiene una antigüedad máxima de 20 años desde la fecha de matriculación.
- El vehículo alquilado es un coche, una camioneta, un minibús o una autocaravana.
- Si la contratación se realiza mediante una Empresa de Servicios de Autos Compartidos, usted y cualquier otro conductor que sea un Miembro de una Empresa de Servicios de Autos Compartidos están autorizados a conducir el vehículo alquilado.
- El vehículo alquilado no podrá utilizarse en un safari ni en una ruta de aventura todoterreno.
- **Usted** tiene al menos 21 años de edad y está legalmente capacitado para conducir el **vehículo alquilado** y no está conduciendo a pesar del consejo de un médico de no hacerlo.

No proporcionaremos ninguna cobertura si estos requisitos de elegibilidad no se cumplen a la **fecha de inicio de su póliza**. Escribanos a assistance@riversidemalta.com.mt lo antes posible si no es elegible para este seguro o si tiene alguna pregunta.

Divulgación de información importante

Al decidir aceptar este seguro y establecer sus términos y la prima correspondiente, **nos** hemos basado en la información que **nos** ha proporcionado a través del **administrador**. Debe ejercer un cuidado razonable para proporcionar respuestas completas y precisas a las preguntas que le hacemos cuando contrata, modifica y renueva **su** póliza. Si la información proporcionada por **usted** no es completa ni precisa, **nosotros**:

- Podemos cancelar **su** seguro y negarnos a pagar cualquier reclamación; o
- Podemos no pagar una reclamación en su totalidad; o
- Podemos revisar la prima; y
- El alcance de la cobertura puede verse afectado.

Si se da cuenta de que la información que ha proporcionado está incompleta o es inexacta, comuníquese con el **administrador** lo antes posible. Ni el **administrador** ni **nosotros** brindamos asesoramiento ni ofrecemos recomendaciones personales respecto de la idoneidad de la presente póliza. Es **su** responsabilidad asegurarse de que la presente póliza cubre **sus** necesidades.

Sección 3 – Alcance de la cobertura

La cobertura que contrató y el **vehículo alquilado** cubierto se indican en **su certificado de seguro**. Si desea extender **su** cobertura, debe enviar un correo electrónico a assistance@riversidemalta.com.mt.

Exceso de reembolso

Pagaremos hasta el monto de **su** responsabilidad en virtud de **su contrato de alquiler**, conforme se indica en el **certificado de seguro** para los siguientes tipos de reclamaciones:

1. Reclamaciones relacionadas con el clima
2. Daños causados por incendio o explosión
3. Daño accidental y doloso
4. Colisiones con animales
5. Robo o intento de robo

Exención de responsabilidad por daños (LDW)

Pagaremos hasta el monto de **su** responsabilidad en virtud de **su contrato de alquiler**, conforme se indica en el **certificado de seguro** para los siguientes tipos de reclamaciones:

1. Daños a neumáticos, ruedas, llantas y aleaciones
2. Parabrisas y otros cristales del vehículo
3. Daños al **chasis** y al **techo**

Cargos administrativos

Pagaremos hasta el monto indicado en **su certificado de seguro** para la cobertura de **cargos administrativos** aplicados por la **empresa de alquiler** o una **autoridad pública** que no pueden recuperarse después de ocurrida una reclamación cubierta por el presente seguro. Los cargos administrativos excluyen multas, estacionamiento u otros gastos.

Cargos de remolque

Pagaremos hasta el monto indicado en **su certificado de seguro** para cubrir los cargos de remolque aplicados por **su empresa de alquiler** que no pueden recuperarse después de ocurrido una reclamación cubierta por el presente seguro.

Uso de combustible inadecuado

Pagaremos hasta el monto indicado en **su certificado de seguro** para cubrir los costes que se deriven de la carga de un tipo de combustible inadecuado en **su vehículo de alquiler** por usted o por parte de cualquier persona designada en **su contrato de alquiler**. Pagaremos este monto en relación con:

1. El coste de limpiar el motor
2. El coste de recuperación del vehículo de alquiler
3. Los **gastos de viaje adicionales** necesarios para continuar su viaje.

Llaves

Pagaremos hasta el monto indicado en **su certificado de seguro** para cubrir los costes de cambio de llave o mando de cierre a distancia de su vehículo de alquiler si se extravían, sustraen o dañan la llave o el mando original, incluso el coste de cambio de cerraduras y demás cargos de cerrajería.

Interrupción del contrato de alquiler

Brindaremos el beneficio que se indica en el **certificado de seguro** en caso de que el **contrato de alquiler** se interrumpa por consejo de un médico y no haya otra persona autorizada por la **empresa de alquiler** para conducir el **vehículo alquilado**. Debe presentar un certificado médico o una carta del médico donde se confirme la instrucción de no conducir durante el resto de la vigencia del **contrato de alquiler**.

Cargos de devolución

En caso de que no haya una persona autorizada para devolver el **vehículo alquilado** en el lugar de devolución acordado después de un accidente/una enfermedad que requiera hospitalización, pagaremos hasta el monto indicado en **su**

certificado de seguro por los cargos aplicados por la **empresa de alquiler** para recuperar el **vehículo alquilado**. Debe presentar un certificado médico o una carta del médico donde se confirme la hospitalización.

Cierre accidental del vehículo

En caso de que **usted** haya quedado accidentalmente fuera del **vehículo alquilado**, pagaremos hasta el monto indicado en **su certificado de seguro** para abrir el vehículo alquilado. Antes de llamar a un cerrajero, la **empresa de alquiler** debe aprobar su uso.

Cargos de cancelación

Pagaremos hasta el monto indicado en **su certificado de seguro** para cubrir los cargos de cancelación aplicados por **su empresa de alquiler** que no pueden recuperarse por alguna de las siguientes razones:

1. Muerte, lesiones corporales o enfermedad grave de:
 - a. **Usted o su acompañante**; o
 - b. Cualquier persona con la que haya acordado residir temporalmente durante **su** viaje, o
 - c. Un **pariente cercano suyo o de sus acompañantes**; o
 - d. Un **socio comercial cercano suyo o de sus acompañantes**.
2. Actuación como jurado o citación como testigo ante un tribunal de justicia **suya o de su acompañante**.
3. Despido (que califique para el pago de compensación en virtud de la legislación vigente en materia de compensación por despido, cuando al momento de reservar el viaje no había ninguna razón para creer que alguien sería despedido) **suyo o de su acompañante**.
4. **Usted** o su acompañante son miembros de las Fuerzas Armadas, la Policía, el Cuerpo de Bomberos, los Servicios de Enfermería o Ambulancia o empleados de una Dependencia Gubernamental y sus licencias han sido canceladas por razones operativas, siempre que dicha cancelación o reducción no haya podido preverse en el momento en que **usted** compró este seguro.
5. La Policía le solicita que permanezca o regrese a **su** hogar debido a daños graves a **su** hogar causados por cualquier incendio, aeronave, explosión, tormenta, inundación, hundimiento, persona malintencionada o robo.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones

- Si no notifica al proveedor de transporte de inmediato cuando se considera necesario cancelar el viaje, **nuestra** responsabilidad se limitará a los cargos de cancelación que se habrían aplicado de haberse cursado la correspondiente notificación.
- Si cancela el viaje debido a cualquier otra Lesión Corporal o Enfermedad Grave, debe proporcionar un certificado médico de un Médico que indique que ello le impidió, necesaria y razonablemente, viajar.
- Se excluye expresamente cualquier cancelación debido a alguna emergencia sanitaria real o inminente, declarada o no pandemia.

Efectos personales

Esta Sección le brinda cobertura contra robo, intento de robo o daño a **sus efectos personales** como resultado de una entrada forzada visible al **vehículo alquilado** entre las 20:00 y las 8:00 hora local.

El pago máximo respecto de cualquier artículo individual para el que no se proporcione un recibo original, comprobante de compra o valoración del seguro (obtenidos antes de la pérdida) es de EUR 75, sujeto a un máximo de EUR 200 para todos esos artículos. Deduiremos las siguientes cantidades por desgaste:

Antigüedad de los efectos personales a los fines de las deducciones:

- Hasta 1 año reducción del 10% del precio de compra
- De 1 a 2 años reducción del 30% del precio de compra
- De 2 a 3 años reducción del 50% del precio de compra
- De 3 a 4 años reducción del 70% del precio de compra
- De 4 a 5 años reducción del 80% del precio de compra

En caso de reclamación de conformidad con esta sección, se le pedirá que proporcione una copia de la denuncia policial.

Sección 4 – Exclusiones

No pagaremos una reclamación en los siguientes casos:

1. Si no cumple con los [requisitos de elegibilidad](#) de esta póliza.
2. Cuando los gastos se puedan recuperar de la **empresa de alquiler** o de cualquier otra persona o empresa.
3. Cuando la reclamación resulte de un incumplimiento directo de cualquiera de los términos y condiciones de **su contrato de alquiler**.
4. Daño a otro vehículo, muerte o lesiones corporales a una persona o animal o propiedad.
5. Montos mayores que el monto del que **usted** es responsable, conforme se indica en el **contrato de alquiler**.
6. Daño causado antes de la **fecha de inicio** de **su contrato de alquiler**.
7. Pérdida o daños al interior del **vehículo alquilado** que no sean con motivo de una colisión.
8. Únicamente en caso de pérdida, robo o daño del contenido de un **vehículo alquilado**.
9. En relación con los accesorios integrados al **vehículo alquilado** o suministrados con él, como sistemas de sonido, radios, cintas, reproductores de CD o MP3, portaesquí, butacas, equipos de navegación por satélite y GPS y equipos de telecomunicaciones.
10. Con respecto al uso de combustible inadecuado:
 - a. Reparaciones mecánicas o el coste de las piezas de repuesto.
 - b. Cualquier coste relacionado con pérdidas de viajes.
11. Desgaste o falla mecánica, incluido el embrague.
12. **Su** uso indebido de alcohol o drogas (incluido el uso indebido de medicamentos recetados).
13. Actividades fraudulentas, deshonestas, ilegales o delito cometido por **usted**.
14. Cuando el vehículo alquilado haya sido conducido por una persona que no se encuentre designada en el **contrato de alquiler**.
15. Cuando la reclamación se produzca mientras el **vehículo alquilado** no se encuentre en una **vía pública**, por ejemplo, mientras se utilice en un **safari** o en una ruta de aventura.
16. Pérdida o daño que se deriven de un acto deliberado e intencional **de su parte**.
17. **Gastos de viaje adicionales**, a menos que la póliza establezca expresamente lo contrario.
18. Cuando la reclamación se produzca mientras maneja en infracción a las leyes de tránsito del país de contratación.
19. Alquiler de determinados vehículos, como remolques o caravanas, camiones, vehículos comerciales, motocicletas, ciclomotores, vehículos todo terreno, vehículos recreativos, vehículos modificados respecto de sus especificaciones estándar de fábrica.
20. Cargos por llamadas no relacionadas con la reclamación principal.
21. Costes de tarjeta de crédito.
22. Vehículos de cortesía suministrados por un taller mecánico o concesionaria.
23. Gastos de limpieza.
24. Cuando la reclamación sea ocasionada directa o indirectamente, por:
 - a. **Guerra** o actos de terrorismo
 - b. La participación del asegurado en **guerras activas**
 - c. Riesgos nucleares

Sección 5 – Condiciones generales

1. Salvo que cuente con **nuestro** permiso por escrito, no debe admitir que **usted** o cualquier persona designada en **su contrato de alquiler** tienen la culpa de un incidente ni hacer declaraciones o promesas en **nuestro** nombre que sean vinculantes para **nosotros**. Tenemos el derecho de realizar, controlar y establecer todos los procedimientos que se deriven de una reclamación en virtud de este seguro.
2. La cobertura se proporciona en los países especificados en el **contrato de alquiler**, siempre que estén dentro del ámbito del territorio que ha comprado (consulte las definiciones de los términos **Europa** y **Mundial**).
3. La cobertura se extiende a conductores adicionales, siempre que sean elegibles para conducir el **vehículo alquilado** según los términos y condiciones del **contrato de alquiler** y que se indiquen en el **contrato de alquiler**.
4. Esta póliza y los extras opcionales deben haber sido adquiridos antes del inicio del **contrato de alquiler** respecto del cual desea que esta póliza esté operativa.
5. Puede modificar **su** póliza antes del inicio de un **contrato de alquiler**, y cualquier prima adicional que se pueda cobrar se calcula como si el cambio estuviera incluido al inicio de la póliza.
6. Cuando exista un **seguro dual**, tenga a bien comunicárnoslo para que paguemos **nuestra** proporción de **su** reclamación.
7. Esta póliza de seguro será inválida en su totalidad si las fechas del **contrato de alquiler** y las fechas del **certificado de seguro** no coinciden. Si renueva automáticamente su cobertura, estará asegurado por cualquier daño que se produzca durante el periodo de renovación.
8. El **conductor principal** indicado en el **contrato de alquiler** debe coincidir con el titular de la póliza y el nombre del **conductor principal** indicado en el **certificado de seguro**.
9. Nos reservamos el derecho de aplicar condiciones adicionales o rechazar la renovación de su póliza.

Sección 6 – Realización de una reclamación

¿A quién debe contactar?

Para realizar una reclamación, por favor complete el formulario en línea que encontrará en <https://claim.orchard-administration.com>. Otra posibilidad es:

Orchard Administration Limited,
Third Floor Riverside House,
40-46 High Street,
Maidstone,
Kent,
ME14 1JH,
United Kingdom.

Horario de atención: lunes a viernes de 9 a 17 horas
Teléfono: +35627782988
Correo electrónico: assistance@orchard-administration.com

Qué debe hacer

Debe cumplir con las siguientes condiciones. Si no lo hace y esto afecta la capacidad del **administrador de reclamaciones** para evaluar completamente **su** reclamación o mantener **nuestras** pérdidas al mínimo, podremos no pagar su reclamación o reducir cualquier pago:

1. Todas las reclamaciones deben informarse al **administrador de reclamaciones** lo antes posible, pero en cualquier caso, dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que **usted** haya tomado conocimiento del incidente.
2. **Usted** deberá completar un formulario de reclamación (en su totalidad) y proporcionar, a su cargo, toda la información y asistencia que el **administrador de reclamaciones** requiera para determinar el monto de cualquier pago que se deba hacer en virtud del presente seguro.

El **administrador de reclamaciones** puede solicitar la siguiente información y documentación de respaldo:

1. **Su** número de certificado que aparece en su **certificado de seguro**.
2. Una copia del **contrato de alquiler**.
3. Una copia del Informe de Daños por Accidente (o documento similar) y/o una imagen fotográfica del daño causado.
4. Una copia del carnet de conducir del **conductor principal** y de la persona a cargo del **vehículo alquilado** al momento del incidente que dio lugar a la reclamación.
5. Prueba de que **usted** ha pagado los costes por los que solicita un reembolso mediante la presentación de una copia del resumen de su tarjeta de crédito/débito que muestre los pagos realizados.
6. Una factura de la **empresa de alquiler** que acredite el coste de la reparación realizada al **vehículo alquilado**.
7. Factura de reparaciones o matriz de daños proporcionada por la **empresa de alquiler** donde consten los costes de la reparación del vehículo.
8. **Sus** datos bancarios para que el **administrador de reclamaciones** pueda realizar el pago de la reclamación.
9. Detalles del incidente por el que realiza una reclamación (incluida la fecha y hora).
10. Una copia de la denuncia policial.

Otro seguro

Si, al momento de una reclamación válido en virtud de la presente póliza, hubiera otra póliza de seguro vigente que le otorgara cobertura frente a la misma pérdida o gasto, podremos ejercer el derecho de repetición contra el otro asegurador por el total o parte de **nuestros** costes. Deberá brindarnos cualquier ayuda o información que podamos necesitar para facilitarnos el ejercicio del derecho de repetición frente a **nuestras** pérdidas.

Manejo de reclamaciones y derecho de repetición

Tenemos derecho a asumir, defender o resolver cualquier reclamación en virtud de la presente póliza en **su** nombre o en el de cualquier otra persona cubierta por esta póliza y podremos iniciar acciones legales en dicho nombre para ejercer el derecho de recupero sobre los pagos que realicemos.

Reclamaciones fraudulentas o información engañosa

Adoptamos un enfoque sólido para la prevención del fraude a fin de mantener bajas las primas y que **usted** no tenga que pagar por la deshonestidad de otras personas. Si alguna reclamación en virtud de este seguro es fraudulenta, deliberadamente exagerada o tiene la intención de inducir a error, o si **usted** o cualquier persona que actúe en **su** nombre utiliza algún medio deliberadamente engañoso o fraudulento para obtener un beneficio a partir de este seguro, perderá **su** derecho a obtener cualquier beneficio en virtud de este seguro, **su** póliza será cancelada sin ningún reembolso de prima y podremos ejercer el derecho de repetición frente a cualquier beneficio pagado y los costes asumidos como resultado de una reclamación fraudulenta o deliberadamente engañosa. También podemos realizar la denuncia policial.

Para evitar fraudes, los **aseguradores** a veces comparten información. Los **aseguradores** pueden intercambiar información sobre **su** solicitud de seguro y cualquier reclamación que realice.

Sección 7 – Cancelación de la póliza

Su derecho de cancelación

1. Puede cancelar su póliza dentro de los catorce (14) días siguientes a la contratación de esta póliza o antes de su inicio, y recibirá el reembolso íntegro de la prima abonada siempre que no haya efectuado ninguna reclamación ni tenga intención de hacerlo en virtud de la póliza. Podrá cancelar **su** póliza en cualquier otro momento, pero no estará sujeta a reembolso.
2. Comuníquese con el **administrador** si desea cancelar **su** póliza.

Derechos de cancelación de los aseguradores

Nos reservamos el derecho de cancelar la presente póliza inmediatamente si comete fraude, sin reembolso de la prima que pagó. Si cancelamos su póliza, se lo notificaremos por escrito a su último domicilio actualizado.

Sección 8 – Presentación de una queja

Cualquier queja deberá dirigirse a:

Gerente General
Riverside Insurance Agency Malta Limited
102, Suite 3
St. Catherine Street
Attard ATD 2605
Malta.

Horario de atención: lunes a viernes de 9 a 17 horas
Teléfono: +35627782989
Correo electrónico:
assistance@riversidemalta.com.mt

Se acusará recibo de **su** queja a la brevedad.

El **administrador** designará a la o las personas que actuarán como **su** persona de contacto. El **administrador** tratará de resolver **su** queja dentro de los quince (15) días naturales contados desde la primera notificación de ella. Si el **administrador** no puede resolver **su** queja dentro de este período, le notificará por escrito para confirmar los motivos y tratará de resolver **su** queja dentro de los quince (15) días naturales adicionales a partir de este momento.

Oficinas externas

En caso de que no esté satisfecho con la respuesta final o si no ha recibido una respuesta final dentro de los plazos anteriores de la presentación de la queja, puede someter voluntariamente una disputa a arbitraje de conformidad con los términos de la Ley de Protección a los Consumidores y Usuarios de España y legislación subordinada relacionada, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Arbitraje, si las partes optan por someter alguna controversia a la decisión de uno o más árbitros.

Podrá remitir **su** queja a la Dirección General de Seguros de España. Los detalles del contrato son los siguientes:

Dirección General de Seguros
Miguel Ángel, 21
28010 Madrid
España
Tel: 952 24 99 82
Sitio web: www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp

También puede enviar su queja al Árbitro de Servicios Financieros de Malta:

- Por correo electrónico a complaint.info@asf.mt; o
- Por escrito a la Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta; o
- Por teléfono al 00356 21 249 245.

Para obtener más información, visite financiararbiter.org.mt

IMPORTANTE: Antes de aceptar su caso, el Árbitro de Servicios Financieros (Malta) comprobará que haya seguido el procedimiento anterior.

Si ha adquirido **su** contrato en línea y es residente de un país de la **UE**, también puede presentar una queja a través de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL). El sitio web de la plataforma de RLL es www.ec.europa.eu/odr.

Podrá iniciar una demanda ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio.

El procedimiento de manejo de quejas antes mencionado no afecta **su** derecho a iniciar una acción legal o un procedimiento alternativo de resolución de disputas de acuerdo con **sus** derechos contractuales.

Podrá someter **su** disconformidad y disputa de forma voluntaria a un mediador en los términos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. En el caso de que las partes decidan que su disconformidad o disputa debe ser resuelta por uno o más árbitros, podrá someter una disputa o solicitar arbitraje voluntariamente de conformidad

con los términos de la Ley de Protección a los Consumidores y Usuarios y legislación subordinada pertinente, sin perjuicio de los derechos que le asisten en virtud de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Sección 9 – Información legal, reglamentaria y de otro tipo

Aviso de protección de datos

Protección de datos

Fortegra Europe Insurance Company Ltd (el Responsable del Tratamiento de Datos) se compromete a proteger y respetar **su** privacidad de acuerdo con la Legislación sobre Protección de Datos (la "Legislación") vigente. A continuación se muestra un resumen de las principales formas en que tratamos **sus** datos personales.

Cómo usamos sus datos personales

Podemos utilizar los datos personales que tenemos sobre **usted** con el fin de cumplir con **su** contrato de seguro, lo que incluye brindarle el seguro que nos solicite y administrarlo; incluido el manejo de reclamaciones y cualquier otro propósito relacionado, suscripción (que puede incluir decisiones de suscripción tomadas a través de medios automatizados), oferta de términos de renovación, precios o fines estadísticos. También podemos utilizar **sus** datos para protegernos contra fraudes y el lavado de dinero y para cumplir con **nuestras** obligaciones legales y reglamentarias generales.

Divulgación de sus datos personales

Podremos divulgar **sus** datos personales a terceros que nos presten productos o servicios o a proveedores de servicios que prestan servicios en **nuestro** nombre. Estas personas incluyen las empresas de **nuestro** grupo, socios por afinidad, corredores, agentes, administradores externos, otros aseguradores, reaseguradores, otros intermediarios de seguros, agencias de crédito, prestadores de servicios médicos, agencias de detección de fraude, tasadores y liquidadores de reclamaciones, estudios jurídicos, contadores y auditores externos, autoridades reguladoras y otras personas, conforme lo requiera la ley.

Transferencias internacionales de datos

Podremos transferir **sus** datos personales a destinos fuera del **Espacio Económico Europeo** ("EEE"). Cuando transfiramos **sus** datos personales fuera del EEE, **nos** aseguraremos de que se realice un tratamiento de forma segura y de conformidad con la Legislación.

Sus derechos

Podrá solicitarnos que no procesemos **sus** datos con fines de marketing, ver una copia de la información personal que tenemos sobre **usted**, eliminar **sus** datos (con sujeción a ciertas exenciones), corregir o eliminar cualquier dato inexacto o engañoso, restringir el procesamiento de **sus** datos o que le proporcionemos una copia de **sus** datos a cualquier responsable del tratamiento de los datos; asimismo podrá presentar una queja ante la autoridad local de protección de datos.

Conservación

Sus datos no se conservarán durante más tiempo del necesario y se administrarán de conformidad con **nuestra** política de conservación de datos. En la mayoría de los casos, el período de conservación será de siete (7) años contados desde el vencimiento de la póliza o la finalización de **nuestra** relación comercial con **usted**, a menos que estemos obligados a conservar los datos por un período mayor por cuestiones comerciales, legales o regulatorias.

Si necesita más información o tiene alguna pregunta sobre el uso que hacemos de **sus** datos personales, puede encontrar **nuestra** Política de Privacidad completa en <https://www.fortegra.eu/privacy-policy>. También podrá comunicarse con el Oficial de Protección de Datos, Fortegra Europe Insurance Company Ltd, Oficina 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta o por correo electrónico a dpofficer@fortegramalta.com.

Derechos de terceros

Las partes de este contrato somos **usted** y **nosotros**. Sin embargo, esto no afecta ningún derecho o queja de un tercero que exista o le asista en virtud de la legislación de Spain.

Protección de sus pagos de primas y reclamaciones

Todos los pagos de primas que **usted nos** adeude en virtud de la presente póliza serán retenidos por el **administrador** en **nuestro** nombre. El **administrador** también retendrá cualquier reembolso de prima que le adeudemos. Los pagos de reclamaciones que le adeudemos serán realizados por el **administrador de reclamaciones**.

El **administrador** actúa como **nuestro** agente en esos casos. Esto significa que una vez que se paga una prima al **administrador**, se considera que la hemos recibido y que todos los pagos de reclamaciones y reembolsos de primas no se considerarán pagados hasta que **usted** los haya recibido.

Derecho y jurisdicción aplicables

A menos que se acuerde específicamente lo contrario, esta póliza se regirá por las leyes de Spain y estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Spain.

Sanciones

No proporcionaremos ninguno de los beneficios derivados de este contrato de seguro relacionados con la cobertura, el pago de cualquier reclamación o la prestación de un beneficio cuando ello suponga una infracción a alguna prohibición o restricción impuesta por ley o reglamento.

Detalles normativos

Fortegra Europe Insurance Company Ltd (sociedad inscrita en Malta con el número SE 17), Oficina 13, SOHO Office, The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, está autorizado a operar en virtud de la Ley de Seguros de 1998 (Insurance Business Act 1998) de Malta y regulado por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta correspondiente a Triq I-Imdina, Zona 1, Distrito Comercial Central, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Puede encontrar informes anuales acerca de la solvencia de **nuestra empresa** en <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

El **administrador**, Riverside Insurance Agency Malta Limited (sociedad inscrita en Malta con el número C 94792), está autorizado y regulado por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta, Triq I-Imdina, Zona 1, Distrito Comercial Central, Birkirkara, CBD 1010, Malta.

Sección 10 – Definiciones

Cuando las siguientes palabras o expresiones aparezcan en **negrita** en la presente Confirmación de Cobertura, tendrán el significado que se indica a continuación.

"Gastos de Viaje Adicionales": cualquier coste de viaje adicional que insuma en relación con una pérdida de conformidad con la sección correspondiente de la presente póliza.

"Cristal del Vehículo": cualquier cristal que forma parte del **vehículo alquilado** e incluye parabrisas, ventanas, luces internas y externas y techo corredizo.

"Cargos Administrativos": cargos aplicados por la **empresa de alquiler** que no pueden recuperarse después de ocurrido una reclamación cubierta por el presente seguro. Incluye los cargos aplicados por la **empresa de alquiler** por **pérdida de uso**.

"Administrador": la empresa que administra este seguro, es decir, Riverside Insurance Agency Malta Limited, Level 3 (Oficina 2519) Tower Business Center, Tower Street, Swatar, BKR 4013, Malta.

"Anual" - Es una póliza que cubre un número ilimitado de **Contratos de Alquiler** en el Periodo de Seguro de hasta treinta y un (31) días naturales de duración, a menos que Usted haya contratado la Cobertura Ampliada de Alquiler, que ampliaría su cobertura hasta sesenta y dos (62) días naturales.

"Uso para Negocios": el uso del **vehículo alquilado** para fines de negocios, ya sea para tomar pedidos o entregar mercadería comprada por anticipado o para viajar de un cliente a otro con fines comerciales.

"Coche": vehículo de motor que se contrata para el transporte de pasajeros y sus efectos y está adaptado para transportar no más de nueve pasajeros.

"Empresa de Servicios de Autos Compartidos" (Car Club Company): empresa o agencia totalmente habilitada para operar por la autoridad reguladora del país, estado o autoridad local, que ofrece a sus miembros registrados la posibilidad de usar cualquiera de los **vehículos para alquiler** dentro de la flota de la **Empresa de Servicios de Autos Compartidos** a cambio de una contraprestación. Una empresa de servicios de autos compartidos ofrece a sus miembros acceso rápido y fácil a un **coche** o una **camioneta** para un alquiler temporario. Los miembros pueden hacer uso de los vehículos de la empresa de servicios de autos compartidos y de camionetas compartidas, cuando los necesiten. Tenga en cuenta que una **Empresa de Servicios de Autos Compartidos** es diferente de la **Empresa de Alquiler**, como se indica en las "DEFINICIONES".

"Miembro de una Empresa de Servicios de Autos Compartidos": miembro de una **Empresa de Servicios de Autos Compartidos**. La presente póliza cubre al "Miembro conjunto" y/o al "Miembro Asociado" que tienen el mismo lugar de residencia principal.

"Certificado de Seguro": el documento mediante el cual se designa a **usted** como titular de la póliza y establece el alcance de la cobertura de esta póliza. **Su Certificado de Seguro** se actualizará y reemplazará cada vez que realice cambios a la póliza.

"Administrador de reclamaciones": la empresa que gestionará las reclamaciones en **nuestro** nombre. Orchard Administration Limited.

"Socio Comercial Cercano": una persona en el mismo empleo y que tiene el mismo empleador que **usted** dentro de **su país de residencia**, cuya ausencia del trabajo por uno o más días completos al mismo tiempo que usted impide continuar adecuadamente con ese negocio.

"Familiares Cercanos": cónyuge o pareja de hecho, padres, suegros, hermanos, hermanas, cuñados, cuñadas, hijo/a adulto/a o prometido/a que vive en el mismo hogar que **usted**.

“Exención de daños por colisión” - es una protección adicional que reduce su responsabilidad por daños por encima de la franquicia indicada en el **contrato de alquiler**, hasta el límite indicado en el **certificado de seguro**, que no está cubierto por la aseguradora de la **empresa de alquiler** o a la que ésta no renuncia en su **contrato de alquiler**. Tenga en cuenta que se trata de un extra opcional, ya que **nuestra** póliza estándar puede proporcionar el nivel de protección que **usted** necesita.

“Uso Comercial”: el uso del **vehículo alquilado** como taxi, *minicab*, limusina o escuela de manejo o para que los representantes de ventas comerciales tomen pedidos.

“Seguro Dual”: existe cuando una persona que está cubierta contra el mismo riesgo dos veces.

“País de la UE”: se refiere a Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, República Checa, Chipre, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, España, Suecia, Eslovaquia y Eslovenia.

“Europa”: países que son miembros del EEE y Suiza: Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumania, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia y Reino Unido. Y países al oeste de los Montes Urales, incluidas las islas del Mediterráneo, Marruecos, Túnez, Turquía, Islas Canarias, Madeira y las Azores.

“Asegurador”- Fortegra Europe Insurance Company Ltd

“Conductor Principal”: la persona cuyo nombre figura en el **contrato de alquiler** como responsable contractual del **vehículo alquilado**.

“Pérdida de Uso”: cargo que aplica una **empresa de alquiler** si un **vehículo alquilado** no está disponible para alquilar después de un incidente cubierto por este seguro. A los efectos del presente seguro, cualquier pago que hagamos se basará en el precio que **usted** pagó cuando alquiló el vehículo.

“Minibús”: vehículo de hasta 7,5 toneladas diseñado para transportar hasta 15 personas, incluido el conductor.

“Casa rodante y/o Autocaravana”: vehículo de hasta 7,5 toneladas que incluye instalaciones para dormir o cocinar.

“Vigencia del Seguro”: el período durante el cual este seguro es válido, como se indica en **su certificado de seguro**.

“Residente Permanente”: el país donde **usted** reside habitualmente de forma permanente, paga impuestos o está registrado con un médico.

“Efectos Personales”: ropa, equipaje y otros artículos que le pertenecen (o de los que es legalmente responsable) que **usted** lleva, usa o transporta, excepto el **dinero personal**, los documentos de cualquier tipo y los **objetos de valor**.

“Dinero Personal”: billetes y monedas de curso legal, cheques de viajero y de otro tipo, giros postales, tarjetas prepagas, cupones o vales, billetes de viaje, billetes para eventos y entretenimiento, tarjetas telefónicas y tarjetas de crédito/débito, todos para fines privados y/o comerciales.

“Vía Pública”: cualquier vía que esté disponible para el uso del público, incluidas las que tienen peaje.

“Contrato de Alquiler”: el contrato entre **usted** y una **empresa de alquiler** que le permite alquilar un vehículo. Incluirá información sobre **usted**, el **vehículo alquilado** y los términos y condiciones del alquiler.

“Empresa de Alquiler”: la empresa que le alquila el **vehículo alquilado**, que debe tener autorización para ofrecer vehículos en alquiler en el territorio en el que se encuentra.

“Vehículo Alquilado”: el vehículo alquilado por usted a una **empresa de alquiler** en virtud de un **contrato de alquiler** por un plazo fijo.

“**Techo**”: la estructura que forma la cubierta superior del **vehículo alquilado**.

“**Safari**”: expedición para observar o cazar animales en su hábitat natural.

“**Fecha de Inicio**”: la fecha en que comienza la cobertura del seguro, como se muestra en **su certificado de seguro** y en **su contrato de alquiler**.

“**Remolque**”: recuperación del **vehículo alquilado** después de un accidente, robo, daño intencional, incendio o falla mecánica y su traslado al local más cercano de la **empresa de alquiler** o al lugar de recogida original, de ellos, el más cercano.

“**Acompañante**”: cualquier persona con la que haya acordado viajar en el **vehículo alquilado**.

“**Reino Unido**”: Inglaterra, Gales, Escocia, Irlanda del Norte, Islas del Canal e Isla de Man.

“**Chasis**”: la parte inferior del vehículo, excluidos los parachoques, las molduras, los neumáticos y las llantas.

“**Camioneta**”: vehículo de hasta 7,5 toneladas, diseñado específicamente para transportar mercadería.

“**Objetos de Valor**”: joyas, oro, plata, metales preciosos o artículos de piedras preciosas o semipreciosas, relojes, pieles, cámaras, videocámaras, equipos de audio y vídeos fotográficos, computadoras, televisores y equipos de telecomunicaciones (incluidos CD, DVD, cintas, películas, casetes, cartuchos, tarjetas de memoria, parlantes y auriculares), juegos de computadora y equipos relacionados, telescopios y binoculares.

“**Usted, Su, Usted Mismo**”: la persona especificada en el **certificado de seguro** que figura como **conductor principal** en el **contrato de alquiler** más cualquier persona elegible autorizada por la **empresa de alquiler** para conducir el **vehículo alquilado**. La persona que firma el **contrato de alquiler** debe ser el titular de la póliza.

“**Guerra**” - Significa:

- a. **Guerra**, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (ya sea que la guerra sea declarada o no), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, golpe militar o usurpación de poder o disturbio o conmoción civil (que tenga las proporciones de un levantamiento o golpe militar o usurpación de poder), o
- b. Cualquier acto de **terrorismo**, o
- c. Cualquier acto de **guerra o terrorismo** que implique el uso (o la amenaza de uso) de cualquier arma o dispositivo nuclear o agente químico o biológico.

“**Nosotros, Nuestra Empresa, Nuestro**”: el asegurador que actúa a través del **administrador**.

“**Mundial**” - En cualquier lugar del mundo, excepto Afganistán, Bielorrusia, Cuba, República Democrática del Congo, Irán, Irak, Costa de Marfil, Liberia, Myanmar, Corea del Norte, Sudán del Sur, Sudán, Siria y Zimbabue. No se cubren reclamaciones que surjan como resultado directo de una situación sobre la que se haya manifestado el Gobierno cuando **usted** haya alquilado un vehículo en un país o área específica al que su Gobierno haya desaconsejado viajar (excepto por los viajes esenciales) antes de que comience el **contrato de alquiler** del vehículo.

Sección 11 – Extras opcionales (sujetos a una prima adicional)

Los siguientes extras opcionales están operativos cuando aparecen en el **certificado de seguro** y se ha pagado la prima correspondiente. Una vez incluidos, los extras opcionales no se pueden eliminar ni reembolsar a menos que se cancele la póliza.

Conductor principal doble

Esta opción permite a dos conductores principales alquilar vehículos independientemente el uno del otro en el mismo o en diferentes momentos.

Ambos conductores deben ser parientes cercanos que residan permanentemente en la misma dirección indicada en el Certificado de Seguro y se consideran cotitulares de la póliza.

Las prestaciones, exclusiones y condiciones de la cobertura se aplican a ambos conductores durante el Periodo de Cobertura. Las referencias a "Usted" en este documento se entienden hechas a ambos conductores.

Contrato de Alquiler Ampliado

Esta opción le permite alquilar un Vehículo Alquilado hasta sesenta y dos (62) días naturales continuos en lugar de treinta y un (31) días naturales continuos.

Exención de daños por colisión (CDW)

El monto máximo que se pagará en virtud de la sección Exceso de Reembolso se aumenta a EUR 75 000. Esta opción solo está disponible en pólizas **Mundiales**.

Falla en la batería del vehículo

Si la batería del **vehículo alquilado** falla, le reembolsaremos los costes que haya asumido hasta el monto que figura en su **certificado de seguro** con respecto a: -

1. Reemplazo/reparación de la batería y cargos de instalación
2. **Sus gastos de viaje adicionales**
3. La **empresa de alquiler** que le proporcionará un **vehículo alquilado** de reemplazo.
4. Cargos de llamadas



VEHICLE HIRE EXCESS PROTECTION

 +356 2778 2989

 www.riversidemalta.com.mt

 assistance@riversidemalta.com.mt



Contents

Contents	22
Section 1 - Introduction	23
Section 2 – Important Information	25
Section 3 – What is Covered	27
Section 4 – What is not Covered	30
Section 5 – General Conditions	31
Section 6 – Making a Claim	32
Section 7 – Cancellation of the Policy	34
Section 8 – How to make a Complaint	Error! Bookmark not defined.
Section 9 – Legal, Regulatory and Other Information	35
Section 10 – Definitions	39
Section 11 – Optional Extras (Charged in addition)	42

Section 1 - Introduction

Welcome to your Vehicle Hire Insurance Policy Document from Riverside Insurance Agency Malta Ltd.

This insurance is designed to reimburse **You** for **Your** liability under the terms and conditions of a **Rental Agreement** following an incident involving the **Rented Vehicle** as stated in the respective **Certificate of Insurance**. If also stated on the **Certificate of Insurance**, it may also provide additional benefits, such as:

- Cover against the costs incurred because of **You** putting the wrong type of fuel into a **Rented Vehicle**.
- Cover for replacing the locks and keys of a **Rented Vehicle** if the original keys are lost or stolen or **You** unintentionally locked **Yourself** out of the **Rented Vehicle**.
- Cover for replacing stolen **Personal Effects** from the **Rented Vehicle**.
- Cover against **Loss of Use** charges applied by the **Rental Company** which cannot be recovered following a claim which is covered by this insurance.
- Cover for **Towing** fees levied by the **Rental Company** associated with a loss under this policy.
- Provide a benefit if the **Rental Agreement** is cut short on the advice of a medical practitioner and there being no other person authorised by the **Rental Company** to drive the **Rented Vehicle**.
- Cover against drop off charges imposed by the **Rental Company** in the event of there being no person authorised to return the **Rented Vehicle** to the agreed drop off point following an accident/illness for which hospitalisation takes place.
- Cover against cancellation charges levied by the **Rental Company** where **You** cancel **Your Rented Vehicle** as a result of an incident covered under this policy; and
- Cover against **Administration Charges** which cannot be recovered following a claim which is covered by this insurance.

Please note that this insurance may not remove any requirement for **You** to pay a deposit or bond to a **Rental Company** at the time of collecting a **Rented Vehicle**.

Please take time to read the [Important Information](#) section of this Policy Document. It tells you about things you need to check and the actions you need to take. It also contains details of the period of insurance.

This insurance was arranged by the **Administrator** who are responsible for issuing the policy on behalf of the **Insurer**. The **Insurer** (referred to as "**We**", "**Us**" or "**Our**" in this Policy Document) is Fortegra Europe Insurance Company Ltd (Malta company registration number SE 17), Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imtida, Gzira, GZR 1401, Malta, who is authorised under the Insurance Business Act 1998 of the laws of Malta to carry out general business, who is regulated by the Malta Financial Services Authority of Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Annual reports on **Our** solvency and financial position can be found at <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

Claims are handled by Orchard Administration Limited on **Our** behalf and referred to as the **Claim Administrator** in this policy document. If **You** need to contact the **Insurer**, please do so through Riverside Insurance Agency Malta Limited as follows:

General Manager
Riverside Insurance Agency Malta Limited
102, Suite 3
St. Catherine Street
Attard ATD 2605
Malta.

Opening Hours: Mon - Fri 10AM - 6PM
Telephone: [+35627782989](tel:+35627782989)
Email Us: assistance@riversidemalta.com.mt

We do not have a direct or indirect holding in the **Administrator** and neither does the **Administrator** have a direct or indirect holding in us.

Neither **We** or the **Administrator** provide advice or a personal recommendation about the suitability of this policy. It is **Your** responsibility to ensure the policy meets **Your** needs.

Some words and phrases in this Policy Document and on **Your Certificate of Insurance** will always have the same meaning wherever they appear. To make them easier to recognise when they are being used, they will be shown in **bold**. They are all listed and explained in the [Definitions](#) section which can be found at the end of this Policy Document.

If **You** have any disability that makes understanding the insurance documents or communication difficult, please tell **Us** and **We** will be happy to help. Please contact the **Administrator** if **You** need any documents to be made available in large print and/or in audio format.

The Insurance Contract

This Policy Document and **Your Certificate of Insurance** are **Your** insurance documents and together they make up the contract between **You** and **Us**. It is important that **You** read this Policy Document carefully along with **Your Certificate of Insurance** so **You** can be sure of the cover provided and to check that it meets **Your** needs.

This Policy Document and **Your Certificate of Insurance** are issued to **You** by Riverside Insurance Agency Malta Limited. In exchange for **Your** payment of the premium referenced in **Your Certificate of Insurance**, **You** are insured in accordance with the terms and conditions contained in these documents (and any amendments made to them) for the duration of **Your** policy.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'ALC', is positioned above the signature text.

Signed by Andrew Lawrence
Authorised signatory of Riverside Insurance Agency Malta Limited.

Section 2 – Important Information

It is important that **You**:

1. Check **Your Certificate of Insurance** to ensure the details are correct and that the cover is as **You** requested.
2. Check your **Certificate of Insurance** to ensure the details are correct and that the cover is as you requested
3. Check that the **Period of Insurance** covers the start and end date of the **Rental Agreement**.
4. Check that **You** are eligible for this insurance (see [Eligibility](#) below)
5. Check that the information **You** have given **Us** is accurate (see [Disclosure of Important Information](#))
6. Ensure that the policy meets **Your** needs.
7. Notify the **Administrator** as soon as possible of any inaccuracies on **Your Certificate of Insurance**, or if **You** are not eligible for the insurance; and
8. Comply with any duties detailed under each section of the Policy Document and under the insurance.

Conditions

There are conditions which apply to the whole of this insurance and full details of these can be found in the [General Conditions](#) section of this Policy Document. There are also conditions which relate specifically to making a claim, and these can be found in the [Making a Claim](#) section.

In these sections **You** will find conditions that **You** need to meet. If **You** do not meet these conditions, **We** may reject a claim payment, or a claim payment could be reduced. In some circumstances, **Your** policy may be cancelled.

Lead Driver

It is a condition of this policy that the policyholder and **Lead Driver** as noted on the **Certificate of Insurance** must be named as the **Lead Driver** on the **Car Rental Agreement**.

Period of Insurance

The cover been purchased prior to the commencement of **Your Car Rental Agreement**. The cover is invalid if the dates and times on the **Car Rental Agreement** do not fall within the **Period of Insurance**. Only one **Rented Vehicle** may be insured at one time.

The **Period of Insurance** is stated on **Your Certificate of Insurance**.

This insurance policy is an **Annual Policy** for unlimited **Rental Agreements** up to thirty-one (31) days in length (or sixty-two (62) days if **You** have purchased the Extended Rental Cover [Optional Extra](#)).

If **You** automatically renew **Your** cover, **You** will be insured for any rental which spans **Your** renewal.

Cover begins the moment **You** sign **Your Rental Agreement** and ends at the time **You** have dropped the **Rented Vehicle** off according to the end of the **Rental Agreement** period if within **Rental Company** office business hours. If **You** return the **Rented Vehicle** outside normal **Rental Company** office business hours, cover will be automatically extended by an additional calendar day or until the **Rented Vehicle** is checked in by the **Rental Company**, whichever is soonest. If **You** wish to extend the **Period of Insurance**, **You** should contact assistance@riversidemalta.com.mt.

Optional Extras

This policy can be extended by adding optional extras to your policy including **Collision Damage Waiver** which increases the sum insured to €75,000. Please see [Section 11 Optional Extras](#), for more information.

Before you Drive your Hired Vehicle

Read **Your Rental Agreement** when **You** collect **Your Rented Vehicle** from the **Rental Company**, including the terms and conditions. **We** will not pay any claim that results from a direct breach of any of the terms and conditions of **Your Rental Agreement**.

Check the **Rented Vehicle** for any pre-existing damage and make sure it is noted on the pre-hire inspection form. If this is not possible, **We** recommend that **You** take a suitable number of photos which include evidence of the date when

collecting the vehicle and keep these for **Your** records. **You** should also check the tyres on the **Rented Vehicle**, there is a spare tyre, and all vehicle lights are working.

If you have an incident involving another vehicle

You must obtain the vehicle registration number and name, address of the other driver so that **We** can exercise **Our** rights to obtain a recovery if the incident was the fault of the other driver.

Eligibility

When **You** applied for this insurance, **We** asked **You** to confirm that **You** were eligible for cover. The eligibility requirements are as follows:

- **You** hold a valid internationally recognised driving licence or permit for the **Hired Vehicle**. This must be valid in the country in which **You** are travelling.
- The **Hired Vehicle** has a maximum value of €100,000 at the **Hire Agreement's Start Date** and is a maximum of 20 years old since the date of first registration.
- The **Hired Vehicle** is a **Car, Van, Minibus or Motorhome**.
- If **You** are hiring from a **Car Club Company**, **You** and any other driver **Car Club Member** are authorised to drive the vehicle rented.
- The **Hired Vehicle** will not be used on a **Safari** or an off-road adventure trail.
- **You** are aged at least 21 and legally able to drive the **Rented Vehicle** and are not driving against the advice of a medical practitioner.

We will not provide any cover if these eligibility requirements are not met at the start date of **Your** policy. Please contact assistance@riversidemalta.com.mt as soon as possible if **You** are not eligible for this insurance or if **You** have any queries.

Disclosure of Important Information

In deciding to accept this insurance and in setting the terms and premium, **We** have relied on the information **You** have given **Us** via the **Administrator**. **You** must take reasonable care to provide complete and accurate answers to the questions **We** ask when **You** take out, make changes to, and renew **Your** policy. If the information provided by **You** is not complete and accurate, **wWe**:

- May cancel **Your** insurance and refuse to pay any claim, or
- May not pay any claim in full, or
- May revise the premium, and
- The extent of the cover may be affected.

If **You** become aware that any information **You** have given is incomplete or inaccurate, please contact the **Administrator** as soon as possible. The **Administrator** or **Us** do not provide advice or a personal recommendation about the suitability of this policy. It is **Your** responsibility to ensure the policy meets **Your** needs.

Section 3 – What is Covered

The cover **You** have purchased, and the rented vehicle covered is stated on **Your Certificate of Insurance**. If **You** wish to extend **Your** coverage, **You** should contact assistance@riversidemalta.com.mt.

Excess Reimbursement

We will pay up to the amount stated on the **Certificate of Insurance** which **You** are liable for under **Your Rental Agreement** for the following types of claim:

6. Weather related claims
7. Damage caused by fire or explosion
8. Accidental and malicious damage
9. Collisions with animals
10. Theft or attempted theft if you choose to purchase this cover and have paid the additional premium.

Loss Damage Waiver

We will pay up to the amount stated on the **Certificate of Insurance** which **You** are liable for under **Your Rental Agreement** for the following types of claim:

4. Damage to Tyres, Wheels, Rims and Alloys
5. Windscreen and other glass on the vehicle
6. Damage to **Undercarriage** and **Roof**

Administration Charges

We will pay up to the amount stated on your **Certificate of Insurance** towards any **Administration Charges** which are applied by the **Rental Company** or a public authority which cannot be recovered following a claim which is covered by this insurance. Administration fees exclude fines, parking fees or payment charges.

Towing Charges

We will pay up to the amount stated on your **Certificate of Insurance** towards any **Towing Charges** which are applied by **Your Rental Company** and cannot be recovered following a claim which is covered by this insurance.

Misfuelling

We will pay up to the amount stated on your **Certificate of Insurance** towards the costs incurred as a result of you or any person named on your **Rental Agreement** putting the wrong type of fuel into **Your Rented Vehicle**. **We** will pay this amount towards:

4. The cost of flushing the engine
5. The cost of recovering the hire vehicle
6. **Additional Travel Expenses** which are necessary to continue your journey.

Key Cover

We will pay up to the amount stated on **Your Certificate of Insurance** towards the cost of replacing the key or lock transmitter for your hire vehicle if the original key or lock transmitter is lost, stolen or damaged, including the cost of replacement locks and any locksmith charges.

Curtailement

We will provide a benefit as stated on the **Certificate of Insurance**, if the **Rental Agreement** is cut short on the advice of a medical practitioner and there being no other person authorised by the **Rental Company** to drive the **Rented Vehicle**. **You** must present a medical certificate or letter from the medical practitioner confirming the instruction not to drive for the remaining period of the **Rental Agreement**. The rental agreement must be confirmed for a minimum of seven (7) days.

Drop off Charges

In the event of there being no person authorised to return the **Rented Vehicle** to the agreed drop off point following an accident/illness for which hospitalisation takes place, **We** will pay up to the amount stated in your **Certificate of Insurance** for charges made by the **Rental Company** to recover the **Rented Vehicle**. **You** must present a medical certificate or letter from a medical practitioner confirming the hospitalisation.

Locked Out Cover

If **You** unintentionally lock **Yourself** out of the **Rented Vehicle**, **We** will pay up to the amount stated in **Your Certificate of Insurance** to open the **Rented Vehicle**. The **Rental Company** must approve the use of a locksmith prior to a locksmith being called out.

Cancellation Charges

We will pay up to the amount stated on your **Certificate of Insurance** towards any cancellation charges which are applied by **Your Rental Company** and cannot be recovered due to one of the reasons below:

6. The death, bodily injury or serious illness of:
 - a. **You** or **Your Travelling Companion**; or
 - b. Any person with whom you have arranged to reside temporarily during your trip, or
 - c. A **Close Relative** of **You** or **Your Travelling Companions**, or
 - d. A **Close Business Associate** of **You** or **Your Travelling Companions**.
7. Jury service attendance or being called as a witness at a Court of Law of **You** or **Your Travelling Companion**.
8. Redundancy (which qualifies for payment under current redundancy payment legislation and at the time of booking the trip there was no reason to believe anyone would be made redundant) of **You** or **Your Travelling Companion**.
9. **You** or **Your Travelling Companion** who are a member of the Armed Forces, Police, Fire, Nursing or Ambulance Services or employees of a Government Department and have **Your**/their authorised leave cancelled for operational reasons, provided that such cancellation or curtailment could not reasonably have been expected at the time this insurance is purchased by **You**.
10. The Police requesting **You** to remain at or return to **Your** home due to serious damage to **Your** home caused by fire, aircraft, explosion, storm, flood, subsidence, malicious persons, or theft.

Special conditions relating to claims

- If **You** fail to notify the provider of transport immediately when it is found necessary to cancel the trip our liability shall be restricted to the cancellation charges that would have applied had failure not occurred.
- If **You** cancel the trip due to any other Bodily Injury or Serious Illness **You** must provide a medical certificate from a Medical Practitioner stating that this necessarily and reasonably prevented, you from travelling.
- Any cancellation resulting from fear of or due to any health emergency, declared as a pandemic or not are specifically excluded.

Personal Effects Cover

This Section covers **You** against theft, attempted theft or damage to **Your Personal Effects** following visible forced entry to the **Rented Vehicle** between 8:00pm and 8:00am local time.

The maximum payment for any single item for which an original receipt, proof of purchase or insurance valuation (obtained prior to the loss) is not supplied is €75, subject to a maximum €200 for all such items. **We** will deduct the following amounts for wear and tear:

Age of personal effect deductions:

- Up to 1 year old 10% reduction of purchase price
- 1 to 2 years old 30% reduction of purchase price
- 2 to 3 years old 50% reduction of purchase price
- 3 to 4 years old 70% reduction of purchase price
- 4 to 5 years old 80% reduction of purchase price

In the event of a loss under this section, **You** will be required to provide a copy of a police report.

Section 4 – What is not Covered

We will not pay any claim:

1. If **You** do not meet the [eligibility requirements](#) for this policy.
2. For any costs that can be recovered from the **Rental Company** or any other person or company.
3. Which results from a direct breach of the terms and conditions of **Your Rental Agreement**.
4. For damage to another vehicle, death or bodily injury to a person or animal, or property.
5. For any amount greater than the amount **You** are liable for as stated in the **Rental Agreement**.
6. Any damage caused before the start date of **Your Rental Agreement**.
7. Loss or damage to the interior of the **Rented Vehicle** other than in the event of a collision.
8. Solely for the loss or theft of, or damage to, the contents of a **Rented Vehicle**.
9. For accessories which are fitted to or supplied with the **Rented Vehicle**, such as sound systems, radios, tape, CDs or MP3 players, ski racks, car seats, GPS and satellite navigation equipment and telecommunications equipment.
10. In respect of misfuelling
 - a. Mechanical repairs or the cost of any replacement parts
 - b. Any costs relating to a missed departure.
 - c. Any **Administration Charges** made by the **Rental Company**
11. Resulting from wear and tear or mechanical breakdown including the clutch.
12. Resulting from **Your** misuse of alcohol or drugs (including the misuse of prescription drugs).
13. Resulting from a fraudulent, dishonest, illegal activities or a criminal act committed by **You**.
14. If the **Rented Vehicle** was being driven by a person that is not named on the **Rental Agreement**.
15. That occurs while the **Rented Vehicle** is not on a **Public Road**, for example, while on a **Safari** or an adventure trail.
16. For any loss or damage resulting from a deliberate and intentional act by **You**.
17. For **Additional Travel Expenses** unless otherwise stated in the policy wording.
18. Arising whilst driving in violation of the road laws of the country of hire.
19. For the hire of certain vehicles, namely: trailers or caravans, trucks, commercial vehicles, motorcycles, mopeds, motorbikes, off-road vehicles, recreational vehicles, vehicles changed from their standard factory specifications.
20. For call out charges not related to the main claim.
21. For payment card transaction fees.
22. For courtesy vehicles from a repair garage or dealership.
23. For cleaning fees.
24. Arising directly or indirectly from:
 - a. **War** or acts of terrorism
 - b. An insured person engaging in **Active War**
 - c. Nuclear risks

Section 5 – General Conditions

10. Unless **You** have **Our** permission in writing, **You** must not admit that **You** or any person named on **Your Rental Agreement** are at fault for an incident or give any representations or promises on **Our** behalf which are binding upon **Us**. **We** have the right to conduct, control and settle all proceedings arising out of, or in connection with, a claim under this insurance.
11. Cover is provided in the countries specified in the **Rental Agreement** providing they are within the scope of the territory **You** have purchased (see definitions of **Europe** and **Worldwide**).
12. Cover is extended to additional drivers providing they are eligible to drive the **Rented Vehicle** under the terms and conditions of the **Rented Agreement** and named on the **Rental Agreement**.
13. This policy and any optional extras must have been purchased prior to the commencement of the **Rental Agreement** for which **You** wish this policy to be operative.
14. **You** may amend **Your** policy prior to the start of a **Rental Agreement** and any additional premium that may be charged is calculated as if the change was included at the inception of the policy.
15. Where there is **Dual Insurance**, please let **Us** know, so that **We** pay **Our** proportion of **Your** claim.
16. This insurance policy in its entirety is invalid if the dates on the **rental agreement** and the dates on the **certificate of insurance** do not match. If **You** automatically renew **Your** cover, **You** will be insured for any damage that spans **Your** renewal.
17. The **lead driver** indicated on the **rental agreement** must coincide with the policyholder and **lead driver's** name on the **certificate of insurance**.
18. **We** reserve the right to apply additional terms or decline to renew **Your** policy.

Section 6 – Making a Claim

Who to Contact?

To make a claim, please complete the online claim form at <https://claim.orchard-administration.com>. Alternatively

Orchard Administration Limited,
Third Floor Riverside House,
40-46 High Street,
Maidstone,
Kent,
ME14 1JH,
United Kingdom.

Opening Hours: Mon - Fri 10AM - 6PM
Telephone: +35627782988
Email Us: assistance@orchard-administration.com

Things you Must Do

You must comply with the following conditions. If **You** fail to do so and this affects the ability of the claims administrator to fully assess your claim or keep our losses to a minimum, **We** may not pay your claim or any payment could be reduced:

3. All claims must be reported to the **Claim Administrator** as soon as possible but in any event, within 30 days of **You** becoming aware of an incident.
4. **You** must complete a claim form (in full) and provide at your own expense, any information and assistance which the **Claim Administrator** requires in establishing the amount of any payment under this insurance.

The **Claim Administrator** may request the following information and supporting documents:

11. **Your** certificate number shown on your **Certificate of Insurance**.
12. A copy of the **Rental Agreement**.
13. A copy of the Accident Damage Report (or similar document) and/or a photographic picture of the damage caused.
14. A copy of the driving licence of the **Lead Driver** and the person in control of the **Rented Vehicle** at the time of the incident giving rise to a claim.
15. Proof that **You** have paid the costs for which you are seeking reimbursement by providing a copy your credit/debit card statement showing the payment(s) made.
16. An invoice from the **Rental Company** which confirms the cost of the repair carried out to the **Rented Vehicle**.
17. Repairs invoice or damage matrix supplied by the **Rental Company** which lists the costs involved in repairing the vehicle.
18. **Your** bank details to enable the **Claim Administrator** to make a claim payment.
19. Details of the incident for which you are making a claim (including the time and date).
20. A copy of a police report.

Other Insurance

If, at the time of a valid claim under this policy, there is another insurance policy in force which covers **You** for the same loss or expense, **We** may seek a recovery of some or all of **Our** costs from the other insurer. **You** must give **Us** any help or information **We** may need to assist **Us** with **Our** loss recoveries.

Claims Handling and our Right of Recovery

We are entitled to take over, defend or settle any claim under this policy in the name of **You** or any other person covered by this policy and **We** are entitled to take legal action in any such name to recover any payments **We** make.

Fraudulent Claims or Misleading Information

We take a robust approach to fraud prevention in order to keep premium rates down so that **You** do not have to pay for other people's dishonesty. If any claim under this insurance is fraudulent, deliberately exaggerated, or is intended to mislead, or if any deliberately misleading or fraudulent means are used by **You** or anyone acting on **Your** behalf to obtain benefit under this insurance, **Your** right to any benefit under this insurance will end, **Your** policy will be cancelled without

any premium refund and **We** will be entitled to recover any benefit paid and costs incurred as a result of any such fraudulent or deliberately misleading claim. **We** may also inform the police.

To prevent fraud, **insurers** sometimes share information. Details about **Your** insurance application and any claim **You** make may be exchanged between **Insurers**.

Section 7 – Cancellation of the Policy

Your Cancellation Rights

3. **You** can cancel **Your** policy within fourteen (14) days of purchasing this policy or before inception, and **You** will receive a full refund of the premium paid as long as **You** have not made a claim or intend to make a claim under the policy.
4. **You** can cancel **Your** policy at any other time but there will be no refund.
5. Please contact the **Administrator** if **You** wish to cancel **Your** policy.

The Insurers' Cancellation Rights

We reserve the right to cancel this policy immediately if **You** commit fraud and there will be no refund of the premium **You** have paid. If **We** cancel **Your** policy, **We** will do so in writing to the most recent address **We** have for **You**.

Section 8 – How to make a Complaint

Any complaint should be addressed to:

General Manager
Riverside Insurance Agency Malta Limited
102, Suite 3
St. Catherine Street
Attard ATD 2605
Malta.

Opening Hours: Mon - Fri 10AM – 6PM
Telephone: +35627782989;
Email Us: assistance@riversidemalta.com.mt

The **Administrator** will acknowledge **Your** complaint promptly.

The **Administrator** will appoint a person or persons to be **Your** main point of contact. The **Administrator** will aim to resolve **Your** complaint within one (1) month from first notification.

External Offices

Should **You** remain dissatisfied with the final response or if **You** have not received a final response within the above timeframes of the complaint being made, **You** may voluntarily submit a dispute to arbitration in accordance with the terms of the Spanish Law for the Protection of Consumers and users and related subordinate legislation, without prejudice to the provisions of the Arbitration Law in the event that the parties submit any dispute to the decision of one or more arbitrators.

You may be eligible to refer **Your** complaint to the Directorate General of Insurance in Spain. The contact details are as follows:

Directorate General of Insurance
Miguel Ángel, 21
28010 Madrid
Spain

Tel: 952 24 99 82

Website: www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp

Alternatively, **You** may refer **Your** complaint to The Financial Services Arbiter in Malta:

-
- By email at complaint.info@asf.mt; or
- By writing to the Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta; or
- By telephone on 00356 21 249 245.

For more information, please see online at financialarbiter.org.mt.

IMPORTANT: The Financial Services Arbiter (Malta) will expect **You** to have followed the above procedure before they accept **Your** case.

If **You** have purchased **Your** contract online, and **You** are a resident of an **EU** country, **You** may also make a complaint via the EU's online dispute resolution (ODR) platform. The website for the ODR platform is www.ec.europa.eu/odr.

You may bring a legal action before the Court of first instance corresponding to **Your** domicile.

The complaint handling arrangements above are without prejudice to **Your** right to commence a legal action or an alternative dispute resolution proceeding in accordance with **Your** contractual rights.

You may submit **Your** disagreement and dispute voluntarily to a mediator under the terms of Law 5/2012 of July 6th regarding Mediation in Civil and Commercial Matters. In the event that the parties decide that their disagreement or dispute is to be resolved by one or more arbitrators, **You** may submit a dispute or arbitration voluntarily in accordance with the terms of the Consumer and **User** Protection Law and the relevant subordinate legislation, without prejudice to **Your** rights under Law 60/2003, of December 23rd, on Arbitration.

Section 9 – Legal, Regulatory and Other Information

Data Protection Notice

Data Protection

Fortegra Europe Insurance Company Ltd (the Data Controller) is committed to protecting and respecting **Your** privacy in accordance with the current Data Protection Legislation (“Legislation”). Below is a summary of the main ways in which **We** process **Your** personal data.

How We Use Your Personal Data

We may use the personal data **We** hold about **You** for the purposes of performing **Your** contract of insurance, this includes providing insurance that **You** request of **Us** and administering the same; including handling claims and any other related purposes, underwriting (which may include underwriting decisions made via automated means), offering renewal terms, pricing or statistical purposes. **We** may also use **Your** data to safeguard against fraud and money laundering and to meet **Our** general legal and regulatory obligations.

Disclosure of Your Personal Data

We may disclose **Your** personal data to third parties involved in providing products or services to **Us**, or to service providers who perform services on **Our** behalf. These include **Our** group companies, affinity partners, brokers, agents, third party administrators, other insurers, reinsurers, other insurance intermediaries, credit agencies, medical service providers, fraud detection agencies, loss adjusters, external law firms, external accountants and auditors, regulatory authorities, and as may be required by law.

International Transfers of Data

We may transfer **Your** personal data to destinations outside the **European Economic Area** (“EEA”). Where **We** transfer **Your** personal data outside of the EEA, **We** will ensure that it is treated securely and in accordance with the Legislation.

Your Rights

You have the right to ask **Us** not to process **Your** data for marketing purposes, to see a copy of the personal information **We** hold about **You**, to have **Your** data deleted (subject to certain exemptions), to have any inaccurate or misleading data corrected or deleted, to restrict the processing of **Your** data, to ask **Us** to provide a copy of **Your** data to any controller and to lodge a complaint with the local data protection authority.

Retention

Your data will not be retained for longer than is necessary and will be managed in accordance with **Our** data retention policy. In most cases the retention period will be for a period of seven (7) years following the expiration of the policy, or **Our** business relationship with **You**, unless **We** are required to retain the data for a longer period due to business, legal or regulatory requirements.

If **You** require more information or have any questions concerning **Our** use of **Your** personal data, **Our** full Privacy Policy can be found at <https://www.fortegra.eu/privacy-policy>. Alternatively, please contact The Data Protection Officer, Fortegra Europe Insurance Company Ltd, Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imnsida, Gzira, GZR 1401, Malta or via email at dpofficer@fortegramalta.com.

Rights of Third Parties

The parties to this contract are **You** and **Us**. This does not affect any right or remedy of a third party which exists or is available under Spanish law.

Safeguarding your Premium and Claim Payments

All premium payments from **You** and due to **Us** for this policy will be held by the **Administrator** on **Our** behalf. The **Administrator** will also hold any premium refund that is due to **You** from **Us**. Any claim payments that are due to **You** from **Us** will be paid to **You** by the **Claim Administrator**.

In these capacities, the **Administrator** is acting as **Our** agent. This means that once a premium is paid to the **Administrator** it is deemed to have been received by **us** and that all claim payments and premium refunds are not deemed to have been paid until **You** have actually received them.

Law and Jurisdiction

Unless specifically agreed to the contrary, this policy shall be governed by the laws of Spain and subject to the exclusive jurisdiction of the Spanish court.

Sanctions

We shall not provide any benefit under this contract of insurance to the extent of providing cover, payment of any claim or the provision of any benefit where doing so would breach any sanction, prohibition or restriction imposed by law or regulation.

Several Liability The subscribing insurers' obligations under contracts of insurance to which they subscribe are several and not joint and are limited solely to the extent of their individual subscriptions. The subscribing insurers are not responsible for the subscription of any co-subscribing insurer who for any reason does not satisfy all or part of its obligations.

Regulatory Details

Fortegra Europe Insurance Company Ltd (Malta company registration number SE 17), Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imtida, Gzira, GZR 1401, Malta, is authorised under the Insurance Business Act 1998 of the laws of Malta to carry out general business, is regulated by the Malta Financial Services Authority of Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Annual reports on **Our** solvency and financial position can be found at <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

The **Administrator**, Riverside Insurance Agency Malta Limited (Malta company number C 94792), is authorised and regulated by the Malta Financial Services Authority, Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta.

Section 10 – Definitions

Whenever the following words or expressions appear in **bold** in this Policy Document, they have the meaning given below.

“Additional Travel Expenses” – Any additional travel costs **You** incur in connection with a loss under the relevant section of this policy.

“Auto Glass” – any glass that forms part of the **Rented Vehicle** and includes windscreens, windows, internal and external lights and sunroof.

“Administration Charges” - Charges made by the **Rental Company** that cannot be recovered following an incident covered by this insurance. This includes charges applied by the **Hire Company** for **Loss of Use**.

“Administrator” - The company who administers this insurance. This is Riverside Insurance Agency Malta Limited, Level 3 (Suite No. 2519) Tower Business Centre, Tower Street, Swatar, BKR 4013, Malta.

“Annual” - "Is a policy that covers unlimited **Rental Agreements** in the **Period of Insurance** up to thirty-one (31) calendar days in length, unless **You** have purchased Extended Rental Cover, which would extend **Your** coverage up to sixty-two (62) calendar days.

“Business Use” – The use of the **Rented Vehicle** for business, to solicit order or to deliver pre-purchased goods or to travel from customer to customer on a commercial basis.

“Car” – A motor vehicle which is contracted for the carriage of passengers and their effects and is adapted to carry no more than nine passengers.

“Car Club Company” - A company or agency which is fully licensed with the regulatory authority of the country, state or local authority who provide registered paying members use of all **Hired Vehicles** within the **Car Club Company** fleet. A car club provides its members with quick and easy access to a **Car** or a **Van** for short term hire. Members can make use of car club and van club vehicles, as and when they need them. Please note **Car Club Company** is different from **Rental Company** as indicated in “DEFINITIONS”.

“Car Club Member” - A member of the **Car Club Company**. This policy covers “Joint Member” and/or “Partner Member” that reside at the same main residence.

“Certificate of Insurance” - The document that names **You** as the policyholder and sets out what this policy covers **You** for. **Your Certificate of Insurance** will be updated and replaced whenever **You** make any changes to the policy.

“Claim Administrator” - The company who will handle any claims on **Our** behalf. This is Orchard Administration Limited.

“Close Business Associate” - means a person in the same employment and having the same employer as **You** within **Your Country of Residence**, whose absence from work for one or more complete days at the same time as **You**, prevents the proper continuation of that business.

“Close Relatives” - Defined as spouse or partner, civil partner, parents, parents-in-law, brothers, sisters, brothers-in-law, sisters-in-law, adult child or fiancé/ fiancée living in the same residence as **You**.

“Commercial Use” – The use of the **Rented Vehicle** as a taxi, minicab, limousine or driving school or being used for commercial sales representatives to solicit orders.

“Dual Insurance” – is when someone is covered for the same risk twice.

“EU Country” - means Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Czech Republic, Cyprus, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Poland, Portugal, Romania, Spain, Sweden, Slovakia and Slovenia.

“Europe” – countries which are members of the EEA and Switzerland: Austria, Belgium, Bulgaria, Cyprus, Croatia, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Gibraltar, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden and the United Kingdom. And countries to the west of the Ural Mountains, including, islands in the Mediterranean, Morocco, Tunisia, Turkey, Canary Islands, Madeira, and the Azores.

“Insurer” – Fortegra Europe Insurance Company Ltd

“Lead Driver” – The person whose name is listed on the **Rental Agreement** as contractually responsible for the **Rented Vehicle**.

“Loss Damage Waiver” - Damage to the rental vehicle auto glass, tyres, wheel rims and alloys, damage to undercarriage and Roof, theft, or attempted theft

“Loss of Use” - A charge applied by a **Rental Company** if a **Rented Vehicle** is not available for hire following an incident covered by this insurance. For the purpose of this insurance, any payment **We** make will be based on the price that **You** paid when **You** rented the vehicle.

“Minibus” – A vehicle up to 7.5T designed to carry up to 15 people including the driver.

“Motorhome and or Campervan” – A vehicle up to 7.5T which includes fixed sleeping or cooking facilities.

“Period of Insurance” - The period for which this insurance is valid, as stated on **Your Certificate of Insurance**.

“Permanent Resident” - The country where **You** are ordinarily permanently resident, pay tax or are registered with a medical practitioner.

“Personal Effects” – clothing, luggage and other articles that belong to **You** (or for which **You** are legally responsible for) for which are worn, used or carried by **You** but excluding **Personal Money**, documents of any kind and **Valuables**.

“Personal Money” – bank notes, currency notes and coins in current use, traveller’s and other cheques, postal or money orders, pre-paid cards, coupons or vouchers, travel tickets, event and entertainment tickets, phone cards and credit/debit cards all held for private and/or business purposes.

“Public Road” - Any road which is available for use by the public, including toll roads.

“Rental Agreement” - The contract between **You** and a **Rental Company** which allows **You** to rent a vehicle. It will include details about **You**, the **Rented Vehicle** and terms and conditions of the hire.

“Rental Company” - The company who is renting **You** the **Rented Vehicle**, which must be licensed to provide vehicles for rent in the territory in which it is situated.

“Rented vehicle” - The vehicle rented by **You** under a **Rental Agreement** for a fixed period from a **Rental Company**.

“Roof” – means the structure forming the upper covering of the **Rented Vehicle**.

“Safari” – An expedition to observe or hunt animals in their natural habitat.

“Start Date” - The date that the insurance cover commences, as shown on **Your Certificate of insurance** and on **Your Rental Agreement**.

“Towing” – Recovery of the **Rented Vehicle** following an accident, theft, malicious damage, fire or mechanical breakdown to the nearest premises owned by the **Rental Company** or the original pick up location whichever is closest.

“Travelling companions” – Any person you have arranged to travel with in the **Rented Vehicle**.

“UK” – England, Wales, Scotland, Northern Ireland, Channel Islands and the Isle of Man.

“Undercarriage” – The underside of the vehicle excluding bumpers, trim, tyres, and wheel rims.

“Van” – A vehicle up to 7.5T designed specifically to carry goods.

“Valuables” – Jewellery, gold, silver, precious metal or precious or semiprecious stone articles, watches, furs, cameras, camcorders, photographic audio video computer television and telecommunications equipment (including CD’s, DVD’s, tapes, films, cassettes, cartridges, memory cards, speakers and headphones), computer games and associated equipment, telescopes and binoculars.

“You, Your, Yourself” - The individual specified on the **Certificate of Insurance** who is named as the **Lead Driver** on the **Rental Agreement** plus any eligible person(s) authorised by the **Rental Company** to drive the **Rented Vehicle**. The person signing the **Rental Agreement** must be the policyholder.

“War” – Means:

- d. War, invasion, acts of foreign enemies, hostilities (whether war be declared or not), civil war, rebellion, revolution, insurrection, military or usurped power, riot or civil commotion assuming the proportions of, or amounting to, an uprising, military or usurped power, or
- e. Any act of **Terrorism**, or
- f. Any act of war or **Terrorism** involving the use of, or release of a threat to use, any nuclear weapon or device or chemical or biological agent.

“We, Us, Our” – The **Insurer** acting through the **Administrator**.

“Worldwide” – Anywhere in the world apart from Afghanistan, Belarus, Cuba, Democratic Republic of Congo, Iran, Iraq, Ivory Coast, Liberia, Myanmar, North Korea, South Sudan, Sudan, Syria and Zimbabwe. No cover is provided for claims arising as a direct result of a situation highlighted by the Foreign and Commonwealth Office where **You** have hired a vehicle in a specific country or area where, prior to the vehicle **Rental Agreement** commencing, the Foreign and Commonwealth Office has advised against all (but essential) travel.

Section 11 – Optional Extras (Subject to an additional premium)

The following Optional Extras are operative when shown on the certificate of insurance and the appropriate premium has been paid. Once included the optional extras cannot be removed or refunded unless the policy is cancelled.

Dual Lead Driver

This option allows two **Lead Drivers** to hire vehicles independently of each other at the same or at different times. Both drivers must be **Close Relatives** who permanently reside at the same address shown on the **Certificate of Insurance** and are deemed to be joint policyholders.

Cover benefits, exclusions and conditions apply to both drivers during the **Period of Cover**. References to 'You' in this document are amended to mean both drivers.

Extended Rental Agreement

This option allows **You** to hire a **Rented Vehicle** for up to sixty-two (62) continuous calendar days as opposed to thirty-one (31) continuous calendar days.

Collision Damage Waiver (CDW)

The maximum amount payable under the Excess Reimbursement section is increased to €75,000. This option is only available on **Worldwide** policies.

Vehicle Battery Failure

If the battery of the **Rented Vehicle** fails, we will reimburse **You** up to the amount on your **Certificate of Insurance** for costs **You** have incurred in respect of: -

5. Replacing/repairing the battery and fitting charges
6. **Your Additional Travel Expenses**
7. The **Rental Company** providing **You** with a replacement **Rental Vehicle**
8. Call out charges