



# DOCUMENT RACHAT DE FRANCHISE DE POLICE D'ASSURANCE DE LOCATION DE VÉHICULE



+356 2778 2989



[www.riversidemalta.com.mt](http://www.riversidemalta.com.mt)



[assistance@riversidemalta.com.mt](mailto:assistance@riversidemalta.com.mt)



RIVERSIDE INSURANCE  
AGENCY MALTA LTD

# Table des matières

Section 1 - Introduction	2
Section 2 – Informations Importantes	4
Clause 3 – Ce qui est couvert	6
Clause 4 – Ce qui n’est pas couvert	9
Clause 5 – Conditions Générales	10
Clause 6 – Déclaration de sinistre	11
Clause 7 – Annulation de la police	13
Clause 8 – Comment effectuer une réclamation	14
Clause 9 – Informations d’ordre juridique, réglementaire et autres informations	15
Clause 10 – Définitions	17
Clause 11 – Options supplémentaires (Sous réserve du paiement d’une prime supplémentaire)	20

## Section 1 - Introduction

Ce document contient votre Confirmation de Garantie Riverside Insurance Agency Malta Ltd.

La présente police a pour objet de **Vous** rembourser si **Votre** responsabilité est engagée, en vertu des conditions générales d'un **Contrat de Location** après la survenance d'un incident dans lequel est impliqué le **Véhicule Loué**, comme indiqué sur l'**Attestation d'Assurance** correspondante. Si cela est également indiqué sur l'**Attestation d'Assurance**, la police peut également prévoir des garanties supplémentaires, telles que :

- Garantie couvrant les frais découlant d'une erreur de remplissage de type de carburant que **vous** avez commise dans un **Véhicule Loué**.
- Garantie couvrant le remplacement de serrures et de clés d'un **Véhicule Loué** en cas de perte ou de vol des clés d'origine ou si **Vous** avez fermé le **Véhicule Loué** et laissé les clés à l'intérieur sans le faire exprès.
- Garantie couvrant le remplacement d'**Effets Personnels** volés dans le **Véhicule Loué**.
- Garantie ouvrant les frais de **Perte d'Usage** appliqués par la **Société de Location** et qui ne peuvent être recouverts à la suite d'un sinistre couvert par la présente police d'assurance.
- Garantie couvrant les **Frais de Remorquage** appliqués par la **Société de Location** à la suite d'un sinistre relevant de la présente police.
- Versement d'une indemnité s'il est mis fin subitement au **Contrat de Location** sur le conseil d'un médecin et si aucune autre personne n'est autorisée par la **Société de Location** à conduire le **Véhicule Loué**.
- Garantie couvrant les frais d'abandon de véhicule appliqués par la **Société de Location** en l'absence d'une personne autorisée à restituer le **Véhicule Loué** au lieu de remise convenu à la suite d'un accident/ d'une maladie nécessitant une hospitalisation.
- Garantie couvrant les frais d'annulation appliqués par la **Société de Location** lorsque **Vous** annulez **Votre Véhicule Loué** à la suite d'un incident couvert en vertu de la présente police ; et
- Garanties couvrant les **Frais Administratifs** qui ne peuvent être recouverts à la suite d'un sinistre couvert par la présente assurance.

Veuillez noter que la présente police d'assurance ne peut supprimer l'obligation **Vous** incombant de verser un dépôt de garantie à une **Société de Location** au moment de la prise en main d'un **Véhicule Loué**.

Veuillez prendre le temps de lire la clause [Informations Importantes](#) de cette Confirmation de Garantie. Cette clause **Vous** indique les informations que **Vous** devez vérifier et les mesures que **Vous** devez prendre. Elle contient également des informations sur la **Période d'Assurance**.

La présente police d'assurance été préparée par le **Gestionnaire** qui est chargé d'émettre la police pour le compte de l'**Assureur**. L'**Assureur** (ci-après désigné « **Nous** », « **Notre** » ou « **Nos** » dans cette Confirmation de Garantie) est Fortegra Europe Insurance Company Ltd (une société maltaise immatriculée sous le numéro SE 17), située à Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malte, une société autorisée, en vertu de la Loi maltaise de 1998 sur les activités d'assurance (Insurance Business Act 1998), à exercer des activités générales, une société réglementée par l'Autorité des services financiers de Malte, située à Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte. Les rapports annuels relatifs à **Notre** solvabilité et à **Notre** situation financière sont disponibles sur le site <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

Les sinistres sont traités par Orchard Administration Limited, une société agissant pour **Notre** compte et désignée dans la présente police d'assurance par le **Gestionnaire de Sinistre**. Si vous avez besoin de contacter l'**Assureur**, contactez Riverside Insurance Agency Malta Limited dont les coordonnées sont ci-dessous :

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

**Heures d'Ouverture** : lundi au vendredi - de 10h00 à 18h00  
**Téléphone** : [+35627782989](tel:+35627782989)  
**Adresse e-mail** : [assistance@riversidemalta.com.mt](mailto:assistance@riversidemalta.com.mt)

**Nous** ne détenons aucune participation directe ou indirecte dans la société du **Gestionnaire** et, de même, le **Gestionnaire** ne détient aucune participation dans **Notre** société.

**Nous** ne fournissons ou le **Gestionnaire** ne fournit aucun conseil ni aucune recommandation personnelle quant au caractère approprié de la présente police. **Vous** devez vérifier que la police répond à **Vos** besoins.

La présente police est souscrite sous la forme d'une police d'assurance à la **Journée**, la **Date de Début** de la police et la **Période d'Assurance** sont indiquées sur **Votre Attestation d'Assurance**.

Certains termes et certaines phrases figurant dans cette Confirmation de Garantie et sur **Votre Attestation d'Assurance** auront toujours le même sens quel que soit l'endroit où ils apparaissent. Pour mieux les identifier, ces termes et phrases sont en **Caractères Gras**. Ils sont tous énumérés à la clause [Définitions](#) qui figure à la fin de cette Confirmation de Garantie.

Si **Vous** êtes atteint d'un handicap qui **Vous** empêche de bien comprendre les documents d'assurance ou rend toute communication difficile, veuillez **Nous** le signaler et **Nous** serons ravis de **Vous** aider. Veuillez contacter le **Gestionnaire** si **Vous** avez besoin de faire imprimer des documents en gros caractères et/ou si vous souhaitez que les informations soient sous un format audio.

### **Le Contrat d'Assurance**

Cette Confirmation de Garantie et **Votre Attestation d'Assurance** sont **Vos** documents d'assurance et constituent, ensemble, le contrat conclu entre **Vous** et **Nous**. Il est important que **Vous** lisiez minutieusement cette Confirmation de Garantie ainsi que **Votre Attestation d'Assurance** afin de vérifier que la garantie proposée répond bien à **Vos** besoins.

Cette Confirmation de Garantie et **Votre Attestation d'Assurance** sont émises en **Votre** faveur par Riverside Insurance Agency Malta Limited. En contrepartie du paiement de **Votre** prime mentionnée sur **Votre Attestation d'Assurance**, **Vous** êtes assuré en vertu des conditions générales contenues dans ces documents (et en vertu de tout avenant correspondant) pendant toute la durée de **Votre** police.



Signé par Andrew Lawrence  
Signataire autorisé de Riverside Insurance Agency Malta Limited.

## Section 2 – Informations Importantes

**Vous** devez absolument :

1. Vérifier que les informations figurant sur **Votre Attestation d'Assurance** sont exactes et que la garantie correspond à ce que **Vous** avez demandé.
2. Vérifier que la **Période d'Assurance** couvre la date de début et la date de fin du **Contrat de Location**.
3. Vérifier que **Vous** êtes éligible à cette assurance (Cf. [Éligibilité](#) ci-dessous)
4. Vérifier que les informations que **Vous Nous** avez fournies sont exactes (Cf. [Communication d'Informations Importantes](#))
5. Vérifier que la police répond à **Vos** besoins.
6. Avertir dès que possible le **Gestionnaire** en cas d'informations inexactes sur **Votre Attestation d'Assurance** ou si vous n'êtes pas éligible à la souscription de l'assurance ; et
7. Vous acquitter de toute obligation mentionnée dans chaque clause de la Confirmation de Garantie, et en vertu de l'assurance.

### Conditions

Certaines conditions sont applicables à l'ensemble de la présente assurance et des informations complètes sur ces conditions figurent à la clause [Conditions Générales](#) de cette Confirmation de Garantie. Certaines conditions concernent plus particulièrement la déclaration d'un sinistre et les informations correspondantes figurent à la clause [Déclarer un Sinistre](#).

Dans ces clauses, **Vous** trouverez les conditions que **Vous** devrez respecter. Si **Vous** ne respectez pas ces conditions, **Nous Nous** réservons le droit de rejeter un paiement relatif à un sinistre ou d'en réduire le montant. Il est possible d'annuler **Votre** police dans certains cas.

### Conducteur Principal

La présente police stipule que le détenteur de la police et le **Conducteur Principal** indiqués sur l'**Attestation d'Assurance** doivent être désignés comme le **Conducteur Principal** sur le **Contrat de Location de Véhicule**.

### Période d'Assurance

La couverture a été souscrite avant le début de **Votre Contrat de Location de Véhicule**. La couverture n'est pas valable si les dates et heures du **Contrat de Location de Véhicule** ne sont pas comprises dans la Période d'Assurance. Un seul véhicule de location peut être assuré à la fois.

La **Période d'Assurance** est indiquée sur **Votre Attestation d'Assurance**.

Cette police d'assurance est une **Police Annuelle** pour des **Contrats de Location** illimités d'une durée maximale de trente et un (31) jours (ou soixante-deux (62) jours si vous avez souscrit à l'[Option Complémentaire](#) de Couverture Étendue des Loyers).

Si **Vous** renouvelez automatiquement **Votre** couverture, **Vous** serez assuré pour toute location qui s'étend sur la période de **Votre** renouvellement.

En ce qui **Vous** concerne, la garantie prend fin soit à la date de restitution par **Vous-même** du **Véhicule Loué** à la **Société de Location**, à la date de fin indiquée sur **Votre Attestation d'Assurance**, ou à la date de déclaration de sinistre, la date la plus antérieure l'emportant. Si **Vous** restituez le véhicule en dehors des heures de bureau normales de la **Société de Location**, la garantie sera prolongée de plein droit d'un jour civil supplémentaire ou jusqu'à la vérification du véhicule par la **Société de Location**, la date la plus antérieure l'emportant. Si **Vous** souhaitez prolonger la **Période d'Assurance**, **Vous** devez contacter [assistance@riversidemalta.com.mt](mailto:assistance@riversidemalta.com.mt).

### Options supplémentaires

La présente police peut être complétée en y ajoutant des options supplémentaires, notamment la couverture **Collision Damage Waiver** qui augmente le montant assuré à 75 000 €. Veuillez vous reporter à la [Clause 11 Options supplémentaires](#), pour plus d'informations.

## Avant de prendre le volant de votre Véhicule Loué

Lisez votre **Contrat de Location**, notamment les conditions générales, lorsque **Vous** prenez en main **Votre Véhicule Loué** dans une **Société de Location**. **Nous** ne verserons pas d'indemnités au titre de tout sinistre résultant directement d'un manquement à l'une des conditions générales de **Votre Contrat de Location**.

Vérifiez l'état du **Véhicule Loué** pour signaler tout dommage éventuel existant et notez tout problème sur le formulaire d'inspection de pré-location avant de prendre en main le véhicule. Si ce n'est pas possible, **Nous Vous** recommandons de prendre suffisamment de photos, et de garder des justificatifs de la date à laquelle **Vous** les avez prises, lorsque **Vous** prendrez possession du véhicule et de les garder, au cas où. **Vous** devez également vérifier l'état des pneus du **Véhicule Loué**, qu'il est équipé d'une roue de secours et que tous les feux du véhicule fonctionnent.

## Si vous avez un incident impliquant un autre véhicule

**Vous** devez obtenir le numéro d'immatriculation du véhicule ainsi que le nom et l'adresse de l'autre conducteur afin que **Nous** puissions exercer **Nos** droits et obtenir un remboursement si l'autre conducteur est en tort.

## Éligibilité

Lorsque **Vous** avez effectué cette demande de souscription d'assurance, **Nous Vous** avons demandé de confirmer que **Vous** étiez éligible à cette garantie. Les critères d'éligibilité sont les suivants :

- **Vous** devez détenir un permis de conduire valide, reconnu à l'étranger, ou un permis pour le **Véhicule Loué**. Ce permis de conduire doit être valide dans le pays dans lequel **Vous** voyagez.
- Le **Véhicule Loué** a une valeur maximale de 100 000 € à la **Date de Début** du **Contrat de Location** et a une ancienneté de 20 ans maximum depuis la date de sa première immatriculation.
- Le **Véhicule Loué** est une **Voiture**, une **Camionnette**, un **Minibus** ou un **Mobile Home**.
- Si **Vous** louez le véhicule auprès d'une **Société de Type Car Club**, vous ainsi que tout autre conducteur qui est un **Adhérent du Car Club**, êtes autorisés à conduire le **Véhicule Loué**.
- Le **Véhicule Loué** ne doit pas être utilisé lors d'un safari ou d'un rallye hors-piste.
- **Vous** êtes âgé d'au moins 21 ans et **Vous** avez légalement le droit de conduire le **Véhicule Loué** et vous ne conduisez pas contre l'avis d'un médecin.

**Nous** ne **Vous** accorderons aucune garantie si **Vous** ne répondez pas à ces critères d'éligibilité à la date de début de **Votre** police. Veuillez contacter dès que possible [assistance@riversidemalta.com.mt](mailto:assistance@riversidemalta.com.mt) si **Vous** n'êtes pas éligible à cette assurance ou si **Vous** avez des questions.

## Communication d'Informations Importantes

**Notre** acceptation de cette demande de souscription et la fixation des conditions et de la prime reposent sur les informations que **Vous Nous** avez fournies via le **Gestionnaire**. **Vous** devez répondre, avec toute l'attention nécessaire et de manière complète et précise à toutes les questions que **Nous Vous** posons lorsque **Vous** souscrivez cette police, y apportez des modifications et la renouvelez. Si les informations fournies par **Vous** ne sont pas complètes et précises :

- **Nous Nous** réservons le droit d'annuler **Votre** assurance et de refuser de **Vous** verser des indemnités au titre de tout sinistre, ou
- **Nous Nous** réservons le droit de ne pas payer l'intégralité des indemnités au titre de tout sinistre, ou
- **Nous Nous** réservons le droit de réviser la prime, étant précisé que
- L'étendue de la garantie peut en être affectée.

S'il est porté à **Votre** connaissance que toute information que **Vous Nous** avez fournie est incomplète ou inexacte, veuillez contacter dès que possible le **Gestionnaire**. Le **Gestionnaire** ne fournit ou **Nous** ne fournissons aucun conseil ni aucune recommandation personnelle quant au caractère approprié de la présente police. **Vous** devez vérifier que la police répond à **Vos** besoins.

## Clause 3 – Ce qui est couvert

La garantie que **Vous** avez souscrite et le véhicule loué couvert sont indiqués sur **Votre Attestation d'Assurance**. Si vous souhaitez étendre **Votre** garantie, **Vous** devez contacter [assistance@riversidemalta.com.mt](mailto:assistance@riversidemalta.com.mt).

### Rachat de franchise

**Nous Vous** verserons des indemnités à concurrence du montant indiqué sur l'**Attestation d'Assurance** pour lequel votre responsabilité est engagée en vertu de votre **Contrat de Location**, pour les types de sinistres suivants :

1. Sinistres liés à des événements climatiques
2. Dommages provoqués par un incendie ou une explosion
3. Dommages accidentels et intentionnels
4. Collisions avec des animaux
5. Vol ou tentative de vol

### Loss Damage Waiver

**Nous Vous** verserons des indemnités à concurrence du montant indiqué sur l'**Attestation d'Assurance** pour lequel votre responsabilité est engagée en vertu de votre **Contrat de Location**, pour les types de sinistres suivants :

1. Dommages occasionnés aux Pneus, Roues, Jantes et Alliages
2. Pare-brise et autres éléments en verre du véhicule
3. Dommages occasionnés au **Châssis** et au **Toit**

### Frais Administratifs

**Nous Vous** verserons des indemnités à hauteur du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance** au titre de tous **Frais Administratifs** qui sont appliqués par la **Société de Location** ou un **Organisme Public** et qui ne peuvent être recouverts à la suite d'un sinistre couvert par la présente police d'assurance. Les frais administratifs excluent les amendes, frais de parking et frais de paiement.

### Frais de remorquage

**Nous Vous** verserons des indemnités à hauteur du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance** au titre de tous **Frais de Remorquage** qui sont appliqués par **Votre Société de Location** et ne peuvent être recouverts à la suite d'un sinistre couvert par la présente police d'assurance.

### Erreur de remplissage de carburant

**Nous Vous** verserons des indemnités à concurrence du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance**, au titre des coûts engagés qui découlent d'une erreur de remplissage de carburant dans votre **Véhicule Loué**, qui vous est imputable ou qui est imputable à toute personne dont le nom est indiqué sur le **Contrat de Location**. Nous paierons ce montant pour couvrir :

1. Les frais de rinçage du moteur
2. Les frais de récupération du véhicule de location
3. Les **Frais de Déplacement Supplémentaires** qui sont nécessaires à la poursuite de votre voyage.

### Garantie clés

**Nous Vous** verserons des indemnités à concurrence du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance**, au titre des frais de remplacement des clés ou de la télécommande de la serrure de votre **Véhicule Loué**, en cas de perte, de vol ou d'endommagement de la clé ou de la télécommande d'origine, y compris les frais de remplacement des serrures et les frais de serrurier.

### Réduction de la durée de location

**Nous Vous** verserons des indemnités, comme indiqué sur l'**Attestation d'Assurance**, si la durée du **Contrat de Location** est réduite après avis médical et si aucune autre personne n'est autorisée par la **Société de Location** à conduire le **Véhicule Loué**. **Vous** devez présenter un certificat médical ou une lettre du médecin confirmant l'interdiction de conduire pendant la période restante du **Contrat de Location**.

## Frais d'abandon

Si aucune personne n'est autorisée à retourner le **Véhicule Loué** au lieu de restitution convenu, à la suite d'un accident/d'une maladie nécessitant une hospitalisation, **Nous** effectuerons un paiement à concurrence du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance**, au titre des frais engagés par la **Société de Location** pour récupérer le **Véhicule Loué**. **Vous** devez présenter un certificat médical ou une lettre d'un médecin confirmant l'interdiction de conduire pendant la période restante du **Contrat de Location**.

## Véhicule fermé avec clés à l'intérieur

Si **Vous** fermez le **Véhicule Loué** et laissez sans le faire exprès les clés à l'intérieur du **Véhicule Loué**, nous réglerons les frais encourus à concurrence du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance** afin d'ouvrir le **Véhicule Loué**. La **Société de Location** doit approuver l'intervention d'un serrurier avant de l'appeler.

## Frais d'annulation

**Nous** **Vous** verserons des indemnités à concurrence du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance** pour couvrir tous frais d'annulation appliqués par votre **Société de Location** et qui ne peuvent être récupérés pour l'une des raisons suivantes :

1. Décès, dommage corporel ou maladie grave affectant les personnes suivantes :
  - a. **Vous-même** ou **la Personne Vous Accompagnant Pendant le Voyage** ; ou
  - b. Toute personne avec laquelle vous avez prévu d'habiter temporairement pendant votre voyage, ou
  - c. Un **Proche Parent** ou les **Personnes Vous Accompagnant Pendant le Voyage** ou
  - d. Un de **Vos Proches Collaborateurs** ou des **Personnes Vous Accompagnant Pendant le Voyage**.
2. Convocation au tribunal en tant que membre d'un jury ou témoin, qui **Vous** est adressée ou est adressée à **la Personne Vous Accompagnant Pendant le Voyage**.
3. Licenciement (donnant lieu à des indemnités en vertu de la législation en vigueur sur le paiement d'indemnités de licenciement et si, au moment de la réservation du voyage, il n'y avait aucune raison de penser que des licenciements seraient effectués), à **Votre** rencontre ou à l'encontre de la **Personne Vous Accompagnant Pendant le Voyage**.
4. **Vous** ou la **Personne Vous Accompagnant Pendant le Voyage** êtes un membre des forces armées, de la police, des services des pompiers, des services de soins infirmiers ou services d'ambulances ou un membre du personnel d'un service gouvernemental et **Votre/son** autorisation de congé a été annulée pour des raisons opérationnelles, dans des limites raisonnables, dès lors que cette annulation ou réduction de durée ne pouvait être prévue au moment de la souscription de la présente assurance par **Vous-même**.
5. La police vous a demandé de rester à **Votre** domicile ou d'y retourner du fait de dommages graves subis par **Votre** domicile et provoqués par un incendie, une chute d'avion, une explosion, une tempête, une inondation, un glissement de terrain, des personnes malveillantes ou un vol.

## Conditions particulières applicables aux sinistres

- Si **Vous** n'avertissez pas immédiatement le prestataire de services de transport lorsqu'il est estimé nécessaire d'annuler le voyage, notre responsabilité ne sera engagée qu'à hauteur des frais d'annulation qui auraient été appliqués si vous n'aviez pas omis d'avertir le prestataire de services de transport.
- Si vous annulez le voyage à cause de tout Autre Dommage Corporel ou de toute autre Maladie Grave, **Vous** devez fournir un certificat médical d'un Médecin indiquant que ce dommage corporel ou cette maladie grave vous a empêché de voyager, dans des limites raisonnables.
- Toute annulation résultant d'une peur ou d'une urgence sanitaire, déclarée comme une pandémie ou non, est expressément exclue.

## Garantie effets personnels

Cette clause **Vous** couvre contre le vol, la tentative de vol ou un endommagement de **Vos Effets Personnels** lorsqu'il peut être constaté à l'œil nu que le **Véhicule Loué** a subi une infraction entre 20h00 et 8h00, heure locale.

Le paiement maximal qui sera versé pour chaque article pour lequel un reçu original, une preuve d'achat ou une expertise d'assurance (obtenue avant le sinistre) n'a pas été présenté, sera de 75 €, sous réserve d'un montant maximal de 200 € pour tous ces articles. **Nous** déduirons les montants suivants au titre de l'usure normale :



Déduction selon l'ancienneté des effets personnels :

- Moins d'un an : 10 % de réduction sur le prix d'achat
- 1 à 2 ans : 30 % de réduction sur le prix d'achat
- 2 à 3 ans : 50 % de réduction sur le prix d'achat
- 3 à 4 ans : 70 % de réduction sur le prix d'achat
- 4 à 5 ans : 80 % de réduction sur le prix d'achat

En cas de sinistre déclaré en vertu de la présente clause, **Vous** devrez fournir une copie du rapport de police.

## Clause 4 – Ce qui n'est pas couvert

Nous ne verserons pas d'indemnités d'assurance dans les cas suivants :

1. Si **Vous** ne remplissez pas les [conditions d'éligibilité](#) de la présente police.
2. Tous frais qui peuvent être recouvrés auprès de la **Société de Location** ou de toute autre personne physique ou société.
3. Tout sinistre résultant directement d'un manquement aux conditions générales de **Votre Contrat de Location**.
4. Dommages à un autre véhicule, décès ou dommage corporel subi par une personne, un animal ou dommages aux biens.
5. Tout montant supérieur au montant pour lequel **Votre** responsabilité est engagée, comme indiqué dans le **Contrat de Location**.
6. Dommages occasionnés avant la date de début de votre **Contrat de Location**.
7. Sinistre ou dommages à l'intérieur du **Véhicule Loué**, autrement qu'à la suite d'une collision.
8. Seuls la perte, le vol ou l'endommagement des contenus d'un **Véhicule Loué** sont couverts.
9. Les accessoires montés sur le véhicule ou fournis avec le **Véhicule Loué**, comme les systèmes audio, les radios, lecteurs CD ou MP3, porte-skis, sièges de voiture, équipements GPS, équipements de navigation par satellite et matériels de télécommunications.
10. Concernant l'erreur de remplissage de carburant
  - a. Réparations mécaniques ou frais de pièces détachées
  - b. Tous frais relatifs à un départ manqué.
11. Sinistre résultant de l'usure ou d'une panne mécanique, y compris l'embrayage.
12. Sinistre résultant d'un abus d'alcool ou de stupéfiants de **Votre** part (incluant un mauvais usage de médicaments qui vous ont été prescrits).
13. Sinistre résultant d'activités frauduleuses, malhonnêtes, illégales ou d'un acte criminel que **Vous** avez commis.
14. Si le **Véhicule Loué** a été conduit par une personne dont le nom n'est pas indiqué sur le **Contrat de Location**.
15. Lorsque le **Véhicule Loué** ne circule pas sur une **Voie Publique**, par exemple lors d'un safari ou d'un rallye hors-piste.
16. Tout sinistre ou dommage résultant d'une action délibérée et intentionnelle de **Votre** part.
17. **Frais de Déplacement Supplémentaires**, sauf indication contraire de la police d'assurance.
18. Conduite en violation des lois sur la circulation routière en vigueur dans le pays de location.
19. Location de certains véhicules, par exemple : remorques, caravanes, camions, véhicules commerciaux, motos, cyclomoteurs, mobylettes, véhicules hors-piste, véhicules de loisirs, véhicules modifiés par rapport aux spécifications standard du fabricant.
20. Frais d'intervention qui ne sont pas liés à la déclaration de sinistre principale.
21. Paiement des frais de transaction par carte bancaire.
22. Véhicules de courtoisie d'un garage effectuant les réparations ou d'un concessionnaire.
23. Frais de nettoyage.
24. Découlant directement ou indirectement des événements suivants :
  - a. **Guerre** ou acte de terrorisme
  - b. Participation d'une personne assurée dans une **Zone de Guerre Avec des Combats En Cours**.
  - c. Risques nucléaires

## Clause 5 – Conditions Générales

1. À moins que **Vous** n'ayez obtenu **Notre** autorisation par écrit, **Vous** ne devez pas reconnaître que **Vous-même** ou toute personne désignée sur **Votre Contrat de Location** êtes en tort dans le cadre d'un incident ni faire de déclaration ou de promesse pour **Notre** compte, ce qui **Nous** engagerait d'un point de vue juridique. **Nous** avons le droit de mener, contrôler et régler toutes les procédures découlant directement ou indirectement d'un sinistre en vertu de la présente assurance.
2. La garantie est proposée dans les pays indiqués sur le **Contrat de Location** que **Vous** avez souscrit, à condition qu'il soit compris dans le périmètre du territoire (voir les conditions applicables aux zones **Europe** et **Monde Entier**).
3. La garantie s'applique par extension aux conducteurs supplémentaires, à condition qu'ils soient autorisés à conduire le **Véhicule Loué** en vertu des conditions du **Contrat de Location** et qu'ils soient **Désignés Sur le Contrat de Location**.
4. La présente police et toute option supplémentaire doivent avoir été souscrites avant le commencement du **Contrat de Location** pour lequel **Vous** souhaitez que la présente police soit applicable.
5. **Vous** pouvez modifier **Votre** police avant le début d'un **Contrat de Location** étant précisé que toute prime supplémentaire pouvant être appliquée est calculée comme si la modification avait été intégrée dès la prise d'effet de la police.
6. En cas de **Double Assurance**, **Nous Vous** remercions de **Nous** en informer de manière que **Nous** puissions régler **Notre** quote-part du règlement de **Votre** sinistre.
7. La présente police d'assurance est considérée entièrement non valide si les dates figurant sur le **Contrat de Location** et celles figurant sur l'**Attestation d'Assurance** ne correspondent pas. Si **Vous** renouvelez automatiquement **Votre** couverture, **Vous** serez assuré pour tout dommage survenant au cours de la période de renouvellement.
8. Le **Conducteur Principal** indiqué sur le **Contrat de Location** doit coïncider avec le détenteur de police et le nom du **Conducteur Principal** figurant sur l'**Attestation d'Assurance**.
9. **Nous Nous** réservons le droit d'appliquer des conditions supplémentaires ou de refuser de renouveler **Votre** police.

## Clause 6 – Déclaration de sinistre

### Qui dois-je contacter ?

Pour effectuer une déclaration de sinistre, veuillez compléter le formulaire de déclaration en ligne sur le site <https://claim.orchard-administration.com>. Ou alors, contactez le

Orchard Administration Limited  
Third Floor Riverside House  
40-46 High Street  
Maidstone  
Kent, ME14 1JH  
Royaume-Uni

**Heures d'Ouverture** : lundi au vendredi - de 10h00 à 18h00  
**Téléphone** : +35627782988  
**E-mail** : [assistance@orchard-administration.com](mailto:assistance@orchard-administration.com)

### Ce que vous devez faire

**Vous** devez respecter les conditions suivantes. Si **Vous** ne le faites pas et si cela affecte la capacité du gestionnaire de sinistre à évaluer complètement **Votre** sinistre ou à minimiser **Nos** pertes, **Nous** pourrions ne pas indemniser **Votre** sinistre ou pourrions décider de réduire le montant de tout paiement :

1. Tous les sinistres doivent être déclarés dès que possible au **Gestionnaire de Sinistre**, mais, dans tous les cas, dans un délai de 30 jours à partir de la date à laquelle un incident a été porté à **Votre** connaissance.
2. **Vous** devez remplir un formulaire de déclaration de sinistre (complètement) et fournir, à vos propres frais, toute information et assistance requises par le **Gestionnaire de Sinistre** afin d'établir le montant de tout paiement dû en vertu de la présente police d'assurance.

Le **Gestionnaire de Sinistre** peut demander les informations et documents justificatifs suivants :

1. **Votre** numéro d'attestation indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance**.
2. Une copie du **Contrat de Location**.
3. Une copie du Constat à l'Amiable (ou autre rapport d'accident similaire) et/ou une photo des dommages occasionnés.
4. Une copie du permis de conduire du **Conducteur Principal** et de la personne chargée de contrôler le **Véhicule Loué** au moment de l'incident qui a donné lieu à une déclaration de sinistre.
5. Un justificatif selon lequel **Vous** avez payé les frais pour lesquels **Vous** effectuez une demande de remboursement, en fournissant une copie de **Votre** relevé de carte de crédit/débit indiquant le ou les paiements effectués.
6. Une facture de la **Société de Location** qui confirme le coût des réparations effectuées sur le **Véhicule Loué**.
7. Une facture des réparations ou une grille des dommages fournie par la **Société de Location** qui dresse une liste des coûts engagés pour réparer le véhicule.
8. **Vos** coordonnées bancaires afin que le **Gestionnaire de Sinistre** puisse effectuer un règlement au titre du sinistre.
9. Les détails de l'incident pour lequel **Vous** effectuez une déclaration (y compris la date et l'heure).
10. Une copie du rapport de police.

### Autre assurance

Si, au moment d'effectuer une déclaration de sinistre valable en vertu de la présente police, une autre police d'assurance est applicable et **Vous** couvrez pour les mêmes pertes ou frais, **Nous** nous réservons le droit de demander un recouvrement de tout ou partie des frais auprès de l'autre assureur. **Vous** devez **Nous** apporter toute l'aide nécessaire et **Nous** donner toutes les informations dont **Nous** pourrions avoir besoin pour faciliter le recouvrement de **Nos** pertes.

### Traitement des sinistres et notre droit de recouvrement

**Nous** sommes en droit de reprendre, d'assurer la défense ou de régler toute demande d'indemnisation en vertu de la présente police, en **Votre** nom ou au nom de toute autre personne couverte par la présente police, et **Nous** sommes en droit d'intenter toute action en justice en ce nom pour recouvrer tous paiements effectués par **Nous**.

## **Déclarations de sinistres frauduleuses ou informations trompeuses**

**Nous** adoptons une méthode rigoureuse en matière de prévention des fraudes afin de maintenir les primes à un niveau minimal et pour que **Vous** n'ayez pas à subir les conséquences d'actions malhonnêtes d'autres personnes. Si une déclaration de sinistre, au titre de la présente police d'assurance, est considérée frauduleuse, délibérément exagérée ou a pour objet d'induire en erreur, ou si des moyens délibérément trompeurs ou frauduleux sont utilisés par **Vous** ou toute personne agissant pour **Votre** compte afin d'obtenir des indemnités en vertu de la présente police d'assurance, **Votre** droit à toute indemnité en vertu de la présente police d'assurance prendra fin, **Votre** police sera annulée sans donner lieu à aucun remboursement de prime et **Nous** serons en droit de recouvrer toutes indemnités versées et tous frais engagés qui découlent de la déclaration de sinistre frauduleuse ou délibérément trompeuse. **Nous Nous** réservons également le droit d'en informer la police

Pour éviter les fraudes, il arrive que les **Assureurs** partagent entre eux certaines informations. Il se peut que des informations détaillées sur **Votre** demande de souscription de police et tout sinistre que **Vous** avez déclaré soient communiquées entre les **Assureurs**.

## Clause 7 – Annulation de la police

### Vos droits en matière d'annulation

1. **Vous** pouvez résilier **Votre** police dans les quatorze (14) jours suivant sa souscription ou avant son entrée en vigueur, et Vous recevrez un remboursement intégral de la prime payée tant que **Vous** n'avez pas présenté de demande d'indemnisation ou que **Vous** n'avez pas l'intention d'en présenter une au titre de la police.
2. **Vous** pouvez annuler **Votre** police à tout autre moment mais, dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.
3. Veuillez contacter le **Gestionnaire** si **Vous** souhaitez annuler **Votre** police.

### Droits d'annulation des assureurs

**Nous** **Nous** réservons le droit d'annuler sans préavis la présente police si **Vous** commettez une fraude. Dans ce cas, aucun remboursement de prime ne sera effectué. Si **Nous** annulons votre police, **Nous** le ferons par écrit et **Vous** enverrons la notification à l'adresse la plus récente que **Vous** **Nous** aurez fournie.

## Clause 8 – Comment effectuer une réclamation

Toute réclamation doit être envoyée à l'adresse suivante :

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

**Heures d'Ouverture** : lundi au vendredi - de 10h00 à 18h00

**Téléphone** : [+35627782989](tel:+35627782989)

**Adresse e-mail** : [assistance@riversidemalta.com.mt](mailto:assistance@riversidemalta.com.mt)

**Votre** plainte fera l'objet d'un accusé de réception dans les plus brefs délais.

L'**Gestionnaire** s'efforcera de résoudre **Votre** plainte dans un délai de 2 (deux) mois à compter de la première notification de **Votre** plainte.

Si **Vous** n'êtes toujours pas satisfait de la réponse apportée à **Votre** plainte ou si celle-ci n'est pas résolue dans les délais indiqués ci-dessus, l'**Gestionnaire** **Vous** informera de **Votre** droit de saisir par écrit le médiateur de la Fédération française de l'assurance (FFA) :

- directement sur le site du médiateur de l'assurance : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>, ou

- par courrier à l'adresse suivante :

Médiation en Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris cedex 09

Le Médiateur exerce son activité en toute indépendance et sans frais pour **Vous**. Le Médiateur rend un avis motivé dans les trois (3) mois suivant l'envoi de la plainte.

La procédure de saisine du médiateur et la "Charte de la médiation" de la FFA sont gratuites et disponibles sur le site : [www.ffa-assurance](http://www.ffa-assurance),

**Vous** pouvez également soumettre **Votre** plainte à l'arbitre des services financiers à Malte :

- Par e-mail, à l'adresse [complaint.info@asf.mt](mailto:complaint.info@asf.mt) ; ou
- En écrivant à Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malte ; ou
- Par téléphone au 00356 21 249 245.

Pour plus d'informations, allez sur le site [financialarbiter.org.mt](http://financialarbiter.org.mt)

**IMPORTANT** : Vous êtes censé suivre la procédure ci-dessus pour que l'arbitre des services financiers (Financial Services Arbiter) de Malte accepte de traiter **Votre** dossier.

Si **Vous** avez souscrit **Votre** contrat d'assurance en ligne ou si **Vous** êtes un résident d'un pays de l'**Union Européenne**, **Vous** pouvez également soumettre **Votre** plainte sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges (RLL) de l'**Union Européenne**. Le site de la plate-forme RLL est [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr).

La plate-forme de traitement des réclamations mentionnée ci-dessus est sans préjudice de **Votre** droit d'intenter une action en justice ou une autre procédure de résolution de litige, conformément à **Vos** droits contractuels.

## Clause 9 – Informations d’ordre juridique, réglementaire et autres informations

### Avis de protection des données personnelles

#### Protection des données Personnelles

Fortegra Europe Insurance Company Ltd (le Responsable du Traitement des Données) s’engage à protéger et respecter votre vie privée, conformément à la législation en vigueur sur la Protection des Données (la « Législation »). **Vous** trouverez ci-dessous un résumé des principales méthodes que **Nous** appliquons pour traiter **Vos** données personnelles.

#### Comment nous utilisons vos données personnelles

**Nous** **Nous** réservons le droit d’utiliser les données personnelles que **Nous** détenons sur **Vous** pour mettre en application **Votre** contrat d’assurance. Cette utilisation de données **Vous** concernant sert à émettre la police d’assurance que **Vous** **Nous** demandez et à en assurer la gestion. Nos tâches comprennent, entre autres, le traitement des déclarations de sinistres et toutes autres fins y afférentes, notamment la souscription (qui peut comprendre des décisions de souscription effectuées par des moyens automatisés), les offres de conditions de renouvellement de police, la tarification ou des fins statistiques. **Nous** **Nous** réservons également le droit d’utiliser **Vos** données pour éviter les fraudes et des opérations de blanchiment d’argent, et afin d’honorer **Nos** obligations générales aux plans juridique et réglementaire.

#### Communication de vos données personnelles

**Nous** **Nous** réservons le droit de communiquer **Vos** données personnelles à des tiers qui **Nous** fournissent des produits ou services ou à des prestataires de services qui exécutent des services pour **Notre** compte. Ces tiers et prestataires comprennent les sociétés, partenaires d’affinité, courtiers, agents, gestionnaires tiers, autres assureurs, réassureurs, autres intermédiaires d’assurance, agences de notation de crédit, prestataires de services médicaux, agences contre la détection des fraudes, experts en sinistres, cabinets d’avocats externes, comptables et auditeurs externes, autorités de réglementation, de **Notre** groupe, entre autres, en vertu des dispositions légales.

#### Transferts internationaux de données

**Nous** **Nous** réservons le droit de transférer **Vos** données personnelles vers des destinations hors de l’Espace Économique Européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférons **Vos** données personnelles à l’extérieur de l’EEE, nous veillons à ce qu’elles soient traitées en toute sécurité, conformément à la Législation.

#### Vos droits

**Vous** avez le droit de **Nous** demander de ne pas traiter **Vos** données personnelles à des fins de marketing, de consulter une copie des informations à caractère personnel que **Nous** détenons sur **Vous**, de faire supprimer **Vos** données (sous réserve de certaines exceptions), de faire corriger ou supprimer des données erronées ou trompeuses, de limiter le traitement de **Vos** données, de **Nous** demander de fournir une copie de **Vos** données personnelles à tout responsable du traitement et de déposer une réclamation auprès de l’autorité locale chargée de la protection des données.

#### Conservation

**Vos** données ne seront pas conservées pendant une période plus longue que ce qui est nécessaire et seront gérées en conformité avec **Notre** politique de conservation de données. Dans la plupart des cas, la période de conservation peut être de sept (7) jours après la date d’expiration de la police, après la fin de notre relation commerciale avec **Vous**, sauf s’il **Nous** est demandé, en vertu d’exigences commerciales, de dispositions légales ou réglementaires, de conserver les données pendant une période plus longue.

Si **Vous** avez besoin de plus d’informations ou si **Vous** avez des questions quelconques concernant l’utilisation que **Nous** faisons de **Vos** données personnelles, **Vous** pouvez consulter notre Politique de Protection de la Vie Privée sur le site <https://www.fortegra.eu/privacy-policy>. Ou alors, **Vous** pouvez contacter le délégué à la protection des données, à l’adresse suivante : The Data Protection Officer, Fortegra Europe Insurance Company Ltd, Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imtida, Gzira, GZR 1401, Malta ; ou par e-mail à l’adresse [dpoofficer@fortegramalta.com](mailto:dpoofficer@fortegramalta.com).



## Droit des tiers

Les parties au présent contrat sont **Vous** et **Nous**. Cette stipulation n'affecte aucun droit ou recours existant de tiers ni aucun droit ou recours pouvant être revendiqué en vertu du droit française.

## Protection de vos paiements de primes et d'indemnités

Tous les paiements de primes que **Vous** effectuez et qui **Nous** sont dus au titre de la présente police seront détenus par le gestionnaire pour **Notre** compte. Le **Gestionnaire** détiendra également tout remboursement de prime que **Nous Vous** devons. Toute indemnisation de sinistre que **Nous Vous** devons **Vous** sera réglée par le **Gestionnaire de Sinistre**.

À cet effet, le **Gestionnaire de Sinistre** agit en qualité d'agent pour **Notre** société. Ceci signifie qu'une fois que la prime est payée au **Gestionnaire de Sinistre**, elle est considérée avoir été reçue par **Nous** et que tous les paiements d'indemnités et remboursements de primes ne sont pas considérés avoir été payés jusqu'à ce que **Vous** les ayez réellement reçus.

## Droit applicable et tribunal compétent

Sauf accord exprès contraire, la présente police est régie par le droit française et soumise à la compétence exclusive des tribunaux française.

## Sanctions

**Nous** ne verserons aucune prestation en vertu du présent contrat d'assurance si le fait d'accorder une garantie, de payer une demande d'indemnisation ou d'accorder toute prestation constitue un manquement à toute sanction, interdiction ou restriction imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

## Informations d'ordre réglementaire

Fortegra Europe Insurance Company Ltd (une société maltaise immatriculée sous le numéro SE 17), située à Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malte, est une société autorisée, en vertu de la Loi maltaise de 1998 sur les activités d'assurance (Insurance Business Act 1998), à exercer des activités générales, est réglementée par l'Autorité des services financiers de Malte, située à Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte. Les rapports annuels relatifs à **Notre** solvabilité et à **Notre** situation financière sont disponibles sur le site <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

Le **Gestionnaire**, Riverside Insurance Agency Malta Limited (une société maltaise immatriculée sous le numéro C 94792), est une société autorisée et réglementée par l'Autorité des services financiers de Malte (Malta Financial Services Authority), située à Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte.

## Clause 10 – Définitions

À chaque fois que les expressions et mots suivants apparaissent en **Caractères Gras** dans cette Confirmation de Garantie, ils ont le sens qui leur est donné ci-dessous.

« **Assurance CDW (Collision Damage Waiver)** » - Est une garantie complémentaire qui réduit **Votre** responsabilité quand le montant des dommages est supérieur à la franchise indiquée sur le **Contrat de Location**, à concurrence de la limite indiquée sur **l'Attestation d'Assurance**, et lorsque cette responsabilité, au titre du montant de dommages supérieur à la franchise, n'est pas couverte par l'assureur de la **Société de Location** ou n'est pas annulée par la **Société de Location** dans **Votre Contrat de Location**. Veuillez noter qu'il s'agit d'une garantie complémentaire facultative car **Notre** police standard peut déjà prévoir le niveau de garantie dont **Vous** avez besoin.

« **Assureur** » – Désigne Fortegra Europe Insurance Company Ltd

« **Attestation d'Assurance** » – Le document qui **Vous** désigne en tant que détenteur de police et définit **Vos** garanties au titre de la présente police. **Votre Attestation d'Assurance** sera mise à jour et remplacée à chaque fois que **Vous** apporterez des modifications à la police.

« **Camionnette** » – Désigne un véhicule d'un poids maximal de 7,5 tonnes conçu tout particulièrement pour transporter des marchandises.

« **Châssis** » – Désigne le dessous du véhicule, à l'exclusion des pare-chocs, du bas de caisse, des pneus et des jantes de roue.

« **Conducteur Principal** » – Désigne la personne dont le nom figure sur le **Contrat de Location** et qui est responsable contractuellement du **Véhicule Loué**.

« **Contrat de Location** » - Désigne le contrat que **Vous** avez conclu avec une **Société de Location** qui **vous** permet de louer un véhicule. Le contrat comprend des informations sur **Vous**, le **Véhicule Loué** et les conditions générales de la location.

« **Date de Début** » – Désigne la date à laquelle l'assurance prend effet, comme indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance** et sur **Votre Contrat de Location**.

« **Double Assurance** » – Désigne une situation dans laquelle une personne est couverte deux fois pour le même risque.

« **Effets Personnels** » – Désigne les vêtements, bagages et autres articles qui **Vous** appartiennent (ou dont **Vous** êtes personnellement responsables) qui sont portés ou utilisés par **Vous**, à l'exclusion de tout montant d'argent personnel, de documents de toute nature et d'**Objets de Valeur**.

« **Europe** » – Désigne les pays qui sont membres de l'Espace économique européen ainsi que la Suisse : L'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, Gibraltar, la Grèce, la Hongrie, l'Islande, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Norvège, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède. Tous les pays situés à l'ouest de l'Oural, y compris les îles de la Méditerranée, le Maroc, la Tunisie, les îles Canaries, Madère et les Açores.

« **Frais Administratifs** » – Frais qui ne peuvent être recouverts par la **Société de Location** à la suite d'un incident couvert par la présente police d'assurance. Ces frais comprennent les frais qui sont appliqués par la **Société de Location** au titre de la **Perte d'Usage**.

« **Frais de Déplacement Supplémentaires** » – Tous frais de déplacement supplémentaires que **Vous** engagez dans le cadre d'un sinistre, en vertu de la clause correspondante de la présente police.

« **Gestionnaire de Sinistre** » – La société qui gèrera tout sinistre pour **Notre** compte. Le gestionnaire de sinistre est Orchard Administration Limited.

« **Gestionnaire** » – La société qui gère la présente assurance. Le gestionnaire est Riverside Insurance Agency Malta Limited, Level 3 (Suite No. 2519) Tower Business Centre, Tower Street, Swatar, BKR 4013, Malte.

« **Guerre** » – Désigne :

- a. Les **Guerres**, invasions, actes d'ennemis étrangers, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerres civiles, rébellions, révolutions, insurrections, coups d'État ou usurpations de pouvoir, émeutes ou conflits sociaux qui pourrait être assimilés à un soulèvement, un coup d'État ou une usurpation de pouvoir, ou
- b. Tout acte de **Terrorisme**, ou
- c. Tout acte de **Guerre** ou de **Terrorisme** impliquant l'utilisation de toute arme ou de tout engin nucléaire ou d'un agent chimique ou biologique, ou une menace d'utiliser ces armes, engins ou agents.

« **Membre de Car Club** » – Un membre de la **Société de Type Car Club**. La présente police couvre un « Conjoint Membre » et/ou un « Partenaire » qui ont la même résidence principale.

« **Minibus** » – Désigne un véhicule d'un poids maximal de 7,5 tonnes conçu pour transporter jusqu'à 15 personnes, incluant le conducteur.

« **Mobile home et/ou Camping-car** » – Désigne un véhicule d'un poids maximal de 7,5 tonnes qui est équipé d'installations fixes de couchage et de cuisine.

« **Monde entier** » : – désigne tout pays du monde sauf les pays suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie, Corée du Nord, Côte d'Ivoire, Cuba, Iran, Irak, Liberia, République Démocratique du Congo, Soudan du Sud, Syrie et Zimbabwe. Aucune garantie n'est accordée au titre de sinistres découlant directement d'une situation soulignée par le gouvernement lorsque **Vous** avez loué un véhicule dans un pays ou une zone spécifique dans lequel ou laquelle, avant la prise d'effet du **Contrat de Location** du véhicule, votre gouvernement **Vous** a vivement déconseillé d'effectuer des voyages (non essentiels).

« **Montant d'Argent Personnel** » – Désigne les billets de banque, devises et pièces de monnaie en circulation, traveller's cheques et autres chèques, mandats postaux et autres mandats, cartes prépayées, coupons ou bons, titres de transport, billets d'entrée à des manifestations culturelles, sportives ou autres, cartes téléphoniques et cartes de crédit/débit lorsque ceux-ci sont détenus à des fins privées et/ou professionnelles.

« **Nous, Notre, Nos** » – désigne l'**Assureur** qui agit par l'intermédiaire du **Gestionnaire**.

« **Objets de Valeur** » – Désigne les bijoux, l'or, l'argent, les métaux précieux ou pierres précieuses ou semi-précieuses, montres, fourrures, caméras, caméscopes, le matériel photographique, audio, vidéo, informatique, le matériel de télévision et de télécommunications (incluant les CD, DVD, bandes d'enregistrement, films, cassettes, cartouches, cartes mémoire, haut-parleurs et écouteurs), les jeux sur ordinateur et matériels associés, les télescopes et les jumelles.

« **Pays de l'UE** » – Désigne l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, France, la Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

« **Période d'Assurance** » – Désigne la période pendant laquelle l'assurance est valide, comme indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance**.

« **Personnes Vous Accompagnant Pendant le Voyage** » – Désigne toute personne avec laquelle vous avez prévu de voyager dans le **Véhicule Loué**.

« **Perte d'Usage** » - Désigne les frais appliqués par une **Société de Location** si le **Véhicule Loué** n'est plus disponible à la location à la suite d'un incident couvert par la présente assurance. Aux fins de la présente assurance, tout paiement que **Nous** effectuons est calculé sur le prix que **Vous** avez payé lorsque **Vous** avez loué le véhicule.

« **Police Annuelle** » – "Il s'agit d'une police qui couvre un nombre illimité de **Contrats de Location** au cours de la **Période d'Assurance** jusqu'à une durée de trente et un (31) jours civils, à moins que **Vous** n'ayez souscrit Couverture Étendue des Loyers, qui étendrait **Votre** couverture jusqu'à soixante-deux (62) jours civils.

« **Proche Collaborateur** » – Désigne une personne qui travaille avec **Vous** et qui a le même employeur que **Vous** dans **Votre** pays de résidence, et dont l'absence de son lieu de travail pendant une ou plusieurs journées complètes, en même temps que vous, entrave la poursuite correcte de l'activité.

« **Proche Parent** » – Désigne un conjoint ou partenaire, le partenaire d'un PACS, les parents, beaux-parents, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, adultes, enfants ou le fiancé/la fiancée qui vivent dans la même résidence que **Vous**.

« **Remorquage** » – Désigne la récupération du **Véhicule Loué** après un accident, un vol, un dommage intentionnel, un incendie ou une panne mécanique, le plus près possible des locaux de la **Société de Location** ou du lieu initial de prise en main du **Véhicule Loué**, le lieu le plus proche étant retenu.

« **Résident Permanent** » - Désigne le pays dans lequel **Vous** êtes habituellement un résident permanent, payez **Vos** impôts ou dans lequel **Vous** êtes enregistrés au cabinet d'un médecin.

« **Royaume-Uni** » – Désigne l'Angleterre, Le Pays de Galles, l'Écosse, l'Irlande du Nord, les îles anglo-normandes et l'île de Man.

« **Safari** » – Désigne une expédition dont le but est d'observer ou de chasser des animaux dans leur environnement naturel.

« **Société de Location** » - Désigne la société qui **Vous** loue le **Véhicule Loué**, étant entendu que cette société doit être autorisée à fournir des véhicules de location sur le territoire dans lequel elle est située.

« **Société de Type Car Club** » – Une société ou une agence qui est pleinement autorisée en vertu de l'autorisation délivrée par l'autorité de réglementation du pays, de l'État ou de l'instance locale et qui propose aux membres cotisants, enregistrés, l'utilisation de tous les **Véhicules Loués** dans la flotte « **Car Club** ». Une adhésion à un Car Club permet à ses membres de disposer rapidement et facilement d'une **Voiture** ou d'une **Camionnette** pour une période de location courte. Les membres peuvent utiliser des véhicules du Car club et du Van Club, lorsqu'ils en ont besoin. Veuillez noter qu'une **Société de Type Car Club** est différente d'une **Société de Location**, comme indiqué à la clause « DÉFINITIONS ».

« **Toit** » – Désigne la structure formant la couverture supérieure du **Véhicule Loué**.

« **Utilisation Professionnelle** » – L'utilisation du **Véhicule Loué** à des fins professionnelles, pour démarcher des clients et livrer des biens commandés ou pour voyager afin de rendre visite à des clients, à des fins professionnelles.

« **Utilisation Professionnelle** » – Utilisation du **Véhicule Loué**, comme un taxi, un minicab, une limousine ou un véhicule d'auto-école ou un véhicule utilisé par des agents commerciaux pour décrocher des commandes.

« **Véhicule Loué** » – Désigne le Véhicule Loué par **Vous** en vertu d'un **Contrat de Location** pour une période fixe auprès d'une **Société de Location**.

« **Vitrage Automobile** » – Tout élément en verre qui constitue une partie du **Véhicule Loué** et comprend les pare-brises, fenêtres, les feux/voyants internes et externes et le toit ouvrant.

« **Voie Publique** » - Désigne toute voie mise à la disposition du public, compris les routes à péage.

« **Voiture** » – Un véhicule motorisé pour lequel un contrat est conclu afin de transporter des passagers ainsi que leurs effets personnels et qui est adapté au transport de neuf passagers au maximum.

« **Vous, Votre, Vous-même** » - Désigne la personne indiquée sur l'**Attestation d'Assurance** qui est désignée comme le **Conducteur Principal** sur le **Contrat de Location** plus toute autre personne éligible qui est autorisée par la **Société de Location** à conduire le **Véhicule Loué**. La personne qui signe le **Contrat de Location** doit être le détenteur de la police.

## Clause 11 – Options supplémentaires (Sous réserve du paiement d'une prime supplémentaire)

Les options supplémentaires suivantes sont appliquées lorsqu'elles sont indiquées sur l'**Attestation d'Assurance**, à condition que la prime correspondante ait été payée. Dès que ces options supplémentaires sont incluses elles ne peuvent être supprimées ni remboursées sauf en cas d'annulation de la police.

### Deux Conducteurs Principal

Cette option permet à deux **Conducteurs Principaux** de louer des véhicules indépendamment l'un de l'autre, à la même heure ou à des heures différentes.

Les deux conducteurs doivent être des **Parents Proches** qui résident en permanence à la même adresse indiquée sur le **Certificat d'Assurance** et sont considérés comme des assurés conjoints.

Les garanties, les exclusions et les conditions s'appliquent aux deux conducteurs pendant la **Période de Couverture**. Les références à "**Vous**" dans le présent document sont modifiées pour désigner les deux conducteurs.

### Couverture Étendue des Loyers

Cette option **Vous** permet un **Véhicule Loué** pour une durée maximale de soixante-deux (62) jours civils continus, au lieu de trente et un (31) jours civils continus.

### Collision Damage Waiver (CDW)

Le montant maximal payable en vertu de la clause Rachat de Franchise est augmenté à 75 000 €. Cette option n'est disponible que pour les polices **Monde Entier**.

### Panne de Batterie

En cas de panne de batterie du **Véhicule Loué**, **Nous Vous** rembourserons jusqu'à hauteur du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance** au titre des coûts suivants que vous aurez engagés : -

1. Remplacement/réparation de la batterie et frais de montage
2. **Vos Frais de Déplacement Supplémentaires**
3. La **Société de Location** vous met à disposition un **Véhicule Loué** de remplacement
4. Frais d'intervention



## VEHICLE HIRE EXCESS PROTECTION



+356 2778 2989



[www.riversidemalta.com.mt](http://www.riversidemalta.com.mt)



[assistance@riversidemalta.com.mt](mailto:assistance@riversidemalta.com.mt)



RIVERSIDE INSURANCE  
AGENCY MALTA LTD

## **Contents**

<b>Contents</b>	<b>22</b>
<b>Section 1 - Introduction</b>	<b>23</b>
<b>Section 2 – Important Information</b>	<b>25</b>
<b>Section 3 – What is Covered</b>	<b>27</b>
<b>Section 4 – What is not Covered</b>	<b>30</b>
<b>Section 5 – General Conditions</b>	<b>31</b>
<b>Section 6 – Making a Claim</b>	<b>32</b>
<b>Section 7 – Cancellation of the Policy</b>	<b>34</b>
<b>Section 8 – How to make a Complaint</b>	<b>35</b>
<b>Section 9 – Legal, Regulatory and Other Information</b>	<b>36</b>
<b>Section 10 – Definitions</b>	<b>38</b>
<b>Section 11 – Optional Extras (Subject to an additional premium)</b>	<b>41</b>

## 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-Imnsida, 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-Imndina, 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](mailto: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 that the **Period of Insurance** covers the start and end date of the **Rental Agreement**.
3. Check that **You** are eligible for this insurance (see [Eligibility](#) below)
4. Check that the information **You** have given **Us** is accurate (see [Disclosure of Important Information](#))
5. Ensure that the policy meets **Your** needs.
6. 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
7. 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](mailto: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](mailto: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, **We**:

- 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**
7. Theft or attempted theft

### 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, CD or MP3 players, ski racks, car seats, GPS and satellite navigation equipment and telecommunications equipment.
10. In respect of misfuelling
  - Mechanical repairs or the cost of any replacement parts
  - Any costs relating to a missed departure.
  - 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. When purchasing a **Daily Policy**, the **Policy period** must fully cover the period shown on the **rental agreement**. No policy can be issued retroactively.
17. 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.
18. The **lead driver** indicated on the **rental agreement** must coincide with the policyholder and **lead driver's** name on the **certificate of insurance**.
19. **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](mailto: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

4. **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.
5. **You** can cancel **Your** policy at any other time but there will be no refund.
6. 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](tel:+35627782989)  
**Email Us:** [assistance@riversidemalta.com.mt](mailto:assistance@riversidemalta.com.mt)

**Your** complaint will be acknowledged promptly.

The **Administrator** will aim to resolve **Your** complaint within 2 (two) months from first notification of **Your** complaint.

If **You** remain dissatisfied with the response to **Your** complaint or it is not resolved within the timescales detailed above, the **Administrator** will advise **You** of **Your** rights to refer **Your** complaint to the Mediator of the French Insurance Federation (FFA) in writing:

- directly on the insurance mediator's website: <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>, or
- by post to the following address:

Insurance Mediation  
TSA 50110  
75441 Paris cedex 09

The Mediator carries out its work in complete independence and comes at no cost for **You**. The Mediator gives a reasoned opinion within three (3) months after the complaint has been sent.

The procedure for contacting the Mediator and the FFA's "Mediation Charter" are free of charge and available on the site: [www.ffa-assurance](http://www.ffa-assurance).

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

- By email at [complaint.info@asf.mt](mailto: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](http://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](http://www.ec.europa.eu/odr).

The complaints 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.

## 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](mailto: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 French 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 France and subject to the exclusive jurisdiction of the French 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.

**“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.

**“Daily Policy”** – is a policy that covers a single **Vehicle Rental** up to 120 continuous calendar days in length.

**“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