




DOCUMENTO DI ASSICURAZIONE FRANCHIGIA PER VEICOLI A NOLEGGIO

 +356 2778 2989

 www.riversidemalta.com.mt

 assistance@riversidemalta.com.mt



Sommario

Sezione 1 - Introduzione	2
Sezione 2 – Informazioni Importanti	4
Sezione 3 – Cosa copre l'Assicurazione	6
Sezione 4 – Cosa non copre l'Assicurazione	8
Sezione 5 – Condizioni Generali	9
Sezione 6 – Denuncia di Sinistro	10
Sezione 7 – Disdetta della Polizza	12
Sezione 8 – Come presentare un Reclamo	13
Sezione 9 – Informazioni Legali, Regolamentari e di altro tipo	14
Sezione 10 – Definizioni	16
Sezione 11 – Extra Opzionali (soggetti a premio aggiuntivo)	19

Sezione 1 - Introduzione

Riverside Insurance Agency Malta Ltd. è lieta di presentarvi la Conferma di Copertura Assicurativa per Veicoli a Noleggio.

Questa polizza **vi** copre per la **vostra** responsabilità civile in base ai termini e alle condizioni di un **contratto di noleggio** in seguito a un incidente che coinvolge il **veicolo noleggiato**, come specificato sul rispettivo **certificato di assicurazione**. Se specificato anche sul **certificato di assicurazione**, la polizza può anche prevedere alcune prestazioni aggiuntive, ad esempio:

- Copertura dei costi sostenuti a causa del fatto che **voi** avete introdotto il tipo di carburante sbagliato in un **veicolo noleggiato**.
- Copertura della sostituzione delle serrature e delle chiavi di un **veicolo noleggiato**, in caso di smarrimento delle chiavi originali o se **vi** siete involontariamente chiusi fuori dal **veicolo noleggiato**.
- Copertura per la sostituzione di **effetti personali** rubati dal **veicolo noleggiato**.
- Copertura dei costi di **Fermo Tecnico** applicati dalla **società di noleggio** che non possono essere recuperati in seguito a un sinistro coperto da questa assicurazione.
- Copertura delle **spese di traino** applicate dalla **società di noleggio** in relazione a un danno ai sensi di questa polizza.
- Prestazione di un indennizzo se il **contratto di noleggio** viene interrotto su suggerimento di un medico e non ci sono altre persone autorizzate dalla **società di noleggio** a guidare il **veicolo noleggiato**.
- Copertura delle spese di drop-off imposte dalla **società di noleggio** nel caso in cui non ci sia nessuna persona autorizzata a restituire il **veicolo noleggiato** nel punto di consegna concordato in seguito a incidente/malattia, laddove abbia luogo un ricovero ospedaliero.
- Copertura contro i costi di annullamento applicati dalla **società di noleggio** se **voi** annullate il noleggio del **veicolo noleggiato** in seguito a un incidente coperto da questa polizza; e
- Copertura delle **spese di gestione** che non possono essere recuperate in seguito a un sinistro coperto da questa assicurazione.

Vi preghiamo di notare che questa assicurazione non può esonerarvi dall'obbligo a **vostr**o carico di pagare un deposito o una cauzione a una **società di noleggio** al momento del ritiro di un **veicolo noleggiato**.

Vi invitiamo a leggere la Sezione [Informazioni importanti](#) di questa Conferma di Copertura, che spiega quali aspetti occorre verificare e quali azioni intraprendere e specifica i dettagli del **periodo di assicurazione**.

Questa assicurazione è stata predisposta dal **Gestore**, che è incaricato di emettere la polizza per conto dell'**assicuratore**. L'**assicuratore** (indicato come "**noi**", "**ci**" o "**nostro**" nella presente Conferma di Copertura) è Fortegra Europe Insurance Company Ltd (n. di iscrizione al Registro delle imprese di Malta: SE 17), Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, che è autorizzata nell'ordinamento maltese, ai sensi dell'Insurance Business Act 1998, a svolgere attività di assicurazione generale ed è regolamentata dalla Malta Financial Services Authority, avente sede in Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Le relazioni annuali sulla **nostra** solvibilità e posizione finanziaria sono consultabili all'indirizzo <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

I sinistri sono gestiti per **nostro** conto da Orchard Administration Limited, a cui si fa riferimento come **gestore sinistri** nel presente Documento di Polizza. Se avete la necessità di mettervi in contatto con l'**assicuratore**, **vi** invitiamo a farlo tramite Riverside Insurance Agency Malta Limited come segue:

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

Orari di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9:00 alle 17:00
Tel.: [+35627782989](tel:+35627782989)
Indirizzo e-mail: assistance@riversidemalta.com.mt

Noi non abbiamo alcuna partecipazione, diretta o indiretta, nel **gestore**, né il **gestore** detiene partecipazioni dirette o indirette in **noi**.

Né **noi** né il **gestore** forniamo consulenza o suggerimenti personali in merito all'adeguatezza di questa polizza. È **vostra** responsabilità accertarvi che la polizza soddisfi le **vostr**e esigenze.

La presente polizza è acquistata come polizza di assicurazione **giornaliera**, la **data di decorrenza** e il **periodo di assicurazione** della polizza sono indicati sul **vostr**o **certificato di assicurazione**.

Alcuni termini ed espressioni contenuti in questa Conferma di Copertura e sul **vostr**o **certificato di assicurazione** hanno sempre lo stesso significato, ovunque compaiano. Per renderli più facilmente riconoscibili, sono scritti in **grassetto**. L'elenco dei termini con le rispettive spiegazioni è riportato nella Sezione [Definizioni](#), che si trova al termine di questa Conferma di Copertura.

Se avete delle disabilità che rendono difficile la comprensione dei documenti di assicurazione o la comunicazione, **vi** invitiamo a comunicarcelo e saremo lieti di aiutarvi. **Vi** invitiamo a contattare il **gestore** se avete bisogno di documenti a caratteri ingranditi e/o in formato audio.

Il Contratto di Assicurazione

La presente Conferma di Copertura e il **vostr**o **certificato di assicurazione** sono i **vostr**i documenti di assicurazione e insieme costituiscono il contratto tra **voi** e **noi**. È importante che **voi** leggete attentamente questa Conferma di Copertura e il **vostr**o **certificato di assicurazione**, in modo da essere certi della copertura fornita e verificare che risponda alle **vostr**e esigenze.

La presente Conferma di Copertura e il **vostr**o **certificato di assicurazione** **vi** vengono rilasciati da Riverside Insurance Agency Malta Limited. A fronte del pagamento da parte **vostra** del premio specificato sul **vostr**o **Certificato di Assicurazione**, **voi** siete assicurati in conformità ai termini e alle condizioni contenuti in questi documenti (e in eventuali modifiche successive) per la durata della **vostra** polizza.



Firmato da Andrew Lawrence

Firmatario autorizzato di Riverside Insurance Agency Malta Limited.

Sezione 2 – Informazioni Importanti

È importante che **voi**:

1. Controllate il **vostro certificato di assicurazione** per accertarvi che i dati siano corretti e che la copertura sia quella da **voi** richiesta.
2. Verificate che il **periodo di assicurazione** copra la data di decorrenza e scadenza del **contratto di noleggio**.
3. **Vi** accertiate di essere in possesso dei requisiti per questa assicurazione (vedere [Requisiti](#) di seguito)
4. Verificate che le informazioni che **ci** avete fornito siano accurate (vedere [Comunicazione di Informazioni Importanti](#))
5. Verificate che la polizza soddisfi le **vostre** esigenze.
6. Informate appena possibile il **gestore** in merito a eventuali imprecisioni contenute nel **vostro certificato di assicurazione**, o se non siete in possesso dei requisiti richiesti per l'assicurazione; e
7. Adempiate a tutti gli obblighi specificati in ogni Sezione della Conferma di Copertura e ai sensi dell'assicurazione.

Condizioni

Alcune condizioni si applicano all'intera polizza; tutti i dettagli sono riportati nella Sezione [Condizioni Generali](#) di questa Conferma di Copertura. Alcune condizioni si riferiscono espressamente alla denuncia di sinistri, e sono consultabili nella Sezione [Denuncia di Sinistro](#).

Nelle suddette Sezioni troverete le condizioni che **voi** siete tenuti a rispettare. Il mancato rispetto di queste condizioni da parte **vostra ci** autorizza a negare la liquidazione di un sinistro o a procedere a una parziale liquidazione del sinistro. In alcune circostanze, la **vostra** polizza potrà essere annullata.

Guidatore Principale

Le condizioni della polizza prevedono che il contraente e **guidatore principale**, come specificato sul **certificato di assicurazione**, sia indicato come **guidatore principale** nel **contratto di noleggio dell'auto**.

Periodo di Assicurazione

La polizza dev'essere stata conclusa prima che si attivasse il **Contratto di Auto Noleggio**. La copertura e' invalida se le date e tempi **sul Contratto di Auto Noleggio** non siano entro il Periodo di Assicurazione. L'auto noleggiata puo essere assicurata solo una alla volta.

Il periodo d'assicurazione e' quello scritto sul vostro **Certificato di Assicurazione**.

Questa polizza di Assicurazione e' una Polizza Annuale per un numero illimitato di **Contratti di Noleggio**, fino a trent'uno (31) giorni (oppure sessanta due (62) giorni), se avete acquistato la Opzione Extra per **Copertura Estesa per Noleggio**. Se rinnovate la vostra copertura automaticamente, Voi sarete assicurati per ogni noleggio che abbraccia il vostro rinnovo.

Per quanto **vi** riguarda, la copertura assicurativa termina nel momento in cui restituite il **veicolo noleggiato** alla **società di noleggio**, alla data di scadenza indicata sul **vostro certificato di assicurazione** o al momento della denuncia di sinistro, se precedente. Se restituite il veicolo al di fuori dei normali orari di lavoro dell'agenzia di noleggio, la copertura sarà automaticamente estesa per un (1) ulteriore giorno di calendario o fino all'avvenuto controllo del veicolo da parte della **società di noleggio**, se precedente. Se desiderate estendere il **periodo di assicurazione**, **vi** invitiamo a scrivere a assistance@riversidemalta.com.mt.

Extra Opzionali

Questa polizza può essere estesa tramite l'aggiunta di extra opzionali, inclusa la Kasko (**Collision Damage Waiver**, CDW), che porta il capitale assicurato a € 75.000. Per maggiori informazioni si rimanda alla [Sezione 11 Extra Opzionali](#).

Prima di guidare il Veicolo Noleggiato

Al momento del ritiro del **veicolo noleggiato** presso la **società di noleggio**, leggete il **contratto di noleggio** con i relativi termini e condizioni. **Noi** non liquideremo alcun sinistro che derivi da una violazione diretta dei termini e delle condizioni del **vostro contratto di noleggio**.

Ispezionate il **veicolo noleggiato** per verificare la presenza di eventuali danni precedenti e accertatevi che siano annotati nel modulo di ispezione pre-noleggio. Se non è possibile, **vi** raccomandiamo di scattare un numero adeguato di fotografie che includano la prova della data del ritiro del veicolo e di conservarle tra i **vostr**i documenti. **Vi** invitiamo inoltre a controllare gli pneumatici del **veicolo noleggiato**, la presenza di uno pneumatico di ricambio e il corretto funzionamento di tutte le luci del veicolo.

Se avete un incidente che coinvolge un altro veicolo

Dovete richiedere il numero di immatricolazione del veicolo, il nome e l'indirizzo dell'altro guidatore, affinché **noi** possiamo esercitare il **nostro** diritto di ottenere un ristoro se l'incidente è stato causato dall'altro guidatore.

Requisiti

Quando avete richiesto questa assicurazione, **noi vi** abbiamo chiesto di confermare il possesso da parte **vostra** dei requisiti richiesti per la copertura. I requisiti necessari sono i seguenti:

- Siete in possesso di una patente o di un permesso per la guida del **veicolo noleggiato** in corso di validità riconosciuto a livello internazionale. Il documento deve essere valido nel Paese in cui state viaggiando.
- Il **veicolo noleggiato** ha un valore massimo di € 100.000 alla **data di decorrenza** del **contratto di noleggio** e non deve avere più di 20 anni dalla data della prima immatricolazione.
- Il **veicolo noleggiato** è un'auto, un furgone, un minibus o un camper.
- Se avete effettuato il noleggio presso una **Società di Car Sharing, voi** e qualunque altro guidatore **Socio del Car Sharing** siete autorizzati a guidare il veicolo noleggiato.
- Il **veicolo noleggiato** non potrà essere usato per **safari** o per percorsi avventura fuoristrada.
- Dovete avere almeno 21 anni ed essere legalmente in grado di guidare il **veicolo noleggiato**, e non dovete guidare contro il parere di un medico.

Noi non forniremo alcuna copertura se alla **data di decorrenza** della **vostra** polizza non risultano soddisfatti tali requisiti. Vi invitiamo a scrivere all'indirizzo assistance@riversidemalta.com.mt il prima possibile, se non siete in possesso dei requisiti per questa assicurazione o se avete delle domande.

Comunicazione di Informazioni Importanti

Nel decidere se accettare questa assicurazione e per definire le condizioni e il premio, **ci** siamo basati sulle informazioni che **ci** avete fornito tramite il **gestore**. È **vostro** dovere prestare la necessaria attenzione nel fornire risposte complete e accurate alle domande che **vi** poniamo al momento della stipula e in caso di variazioni e rinnovo della **vostra** polizza. Se le informazioni da **voi** fornite sono incomplete e imprecise, **noi**:

- Possiamo annullare la **vostra** assicurazione e respingere la liquidazione del sinistro, o
- Possiamo non liquidare integralmente il sinistro, o
- Possiamo rivedere il premio, e
- L'entità della copertura potrebbe essere alterata.

Se venite a conoscenza del fatto che alcune informazioni da **voi** fornite sono incomplete o imprecise, **vi** invitiamo a contattare il **gestore** appena possibile. Né il **gestore** né **noi** forniamo consulenza o suggerimenti personali in merito all'adeguatezza di questa polizza. È **vostra** responsabilità accertarvi che la polizza soddisfi le **vostr**e esigenze.

Sezione 3 – Cosa copre l'Assicurazione

La copertura che avete acquistato e il **veicolo noleggiato** coperto sono specificati sul **vostro certificato di assicurazione**. Se desiderate estendere la **vostra** copertura, vi invitiamo a scrivere a assistance@riversidemalta.com.mt.

Rimborso della Franchigia

Rimborseremo fino all'importo massimo indicato sul **certificato di assicurazione** per cui **voi** siete responsabili in virtù del **vostro contratto di noleggio** per i seguenti tipi di sinistro:

1. Sinistri legati al tempo atmosferico
2. Danni causati da incendio o esplosione
3. Danni accidentali e dolosi
4. Collisioni con animali
5. Furto o tentato furto

Assicurazione Furto e Danno (*Loss Damage Waiver, LDW*)

Rimborseremo fino all'importo massimo indicato sul **certificato di assicurazione** per cui **voi** siete responsabili in virtù del **vostro contratto di noleggio** per i seguenti tipi di sinistro:

1. Danni a Pneumatici, Ruote, Cerchi e Leghe
2. Parabrezza e altri vetri del veicolo
3. Danni al **telaio** e al **tetto**

Spese di Gestione

Pagheremo fino all'importo indicato sul **vostro certificato di assicurazione** per le **spese di gestione** applicate dalla **società di noleggio** o da un **ente pubblico** che non possono essere recuperate in seguito a un sinistro coperto da questa assicurazione. Le **spese di gestione** escludono multe, tasse di parcheggio o commissioni di pagamento.

Costi di Traino

Pagheremo fino all'importo indicato sul **vostro certificato di assicurazione** per i **costi di traino** applicati dalla **vostra società di noleggio** e che non possono essere recuperati in seguito a un sinistro coperto da questa assicurazione.

Errato Rifornimento di Carburante

Pagheremo fino all'importo indicato sul **vostro certificato di assicurazione** per i costi sostenuti a causa del fatto che **voi** o qualsiasi persona nominata nel **vostro contratto di noleggio** abbiate messo il tipo di carburante sbagliato nel **veicolo noleggiato**. Pagheremo questo importo per:

1. Il costo per il lavaggio del motore
2. Il costo per il recupero del veicolo a noleggio
3. Le **spese di viaggio aggiuntive** necessarie per la continuazione del viaggio.

Copertura Danni o Smarrimento delle Chiavi

Pagheremo fino all'importo indicato sul **vostro certificato di assicurazione** per i costi di sostituzione delle chiavi o del trasmettitore della serratura del veicolo a noleggio in caso di smarrimento o danneggiamento, incluso il costo delle serrature sostitutive e le eventuali spese del fabbro.

Interruzione

È prevista una prestazione come specificato sul **certificato di assicurazione**, se il **contratto di noleggio** viene interrotto su suggerimento di un medico e non ci sono altre persone autorizzate dalla **società di noleggio** a guidare il **veicolo noleggiato**. Siete tenuti a presentare un certificato medico o una lettera del medico con l'indicazione di non guidare per il periodo restante del **contratto di noleggio**.

Spese di Drop-off

Nel caso in cui non ci sia nessuna persona autorizzata a restituire il **veicolo noleggiato** nel punto di consegna concordato in seguito a incidente/malattia per cui si renda necessario il ricovero ospedaliero, pagheremo fino all'importo indicato

sul **vostr** certificato di assicurazione per i costi sostenuti dalla **società di noleggio** per il recupero del **veicolo noleggiato**. Siete tenuti a presentare un certificato medico o una lettera del medico che confermi il ricovero ospedaliero.

Copertura se si rimane chiusi fuori dal Veicolo

Se rimanete involontariamente chiusi fuori dal **veicolo noleggiato**, pagheremo fino all'importo indicato sul **vostr** certificato di assicurazione per l'apertura del **veicolo noleggiato**. La **società di noleggio** dovrà approvare l'impiego di un fabbro, prima che venga richiesto il suo intervento.

Costi di Annullamento

Pagheremo fino all'importo indicato sul **vostr** certificato di assicurazione per eventuali costi di annullamento applicati dalla **vostra società di noleggio** e che non possono essere recuperati per una delle ragioni seguenti:

1. Decesso, lesioni fisiche o malattia grave, subiti da:
 - a. **voi** o dal **vostr** compagno di viaggio; o
 - b. Qualunque persona presso la quale abbiate concordato di risiedere temporaneamente durante il viaggio, o
 - c. Un **parente stretto, vostro** o dei **vostr** compagni di viaggio, o
 - d. Uno **stretto socio d'affari, vostro** o dei **vostr** compagni di viaggio.
2. Presenza in una giuria o convocazione come testimone in un tribunale, per **voi** o un **vostr** compagno di viaggio.
3. Licenziamento (che dà diritto al pagamento ai sensi dell'attuale legislazione sull'indennità di licenziamento, e al momento della prenotazione del viaggio non c'era motivo di ritenere che qualcuno sarebbe stato licenziato), **vostr** o del **vostr** compagno di viaggio.
4. **Voi** o il **vostr** compagno di viaggio siete membri delle forze armate, del corpo di polizia, dei vigili del fuoco o prestate servizio come infermieri o in ambulanza, e il **vostr**/suo congedo autorizzato è stato annullato per ragioni operative, a condizione che tale annullamento o interruzione non potessero essere ragionevolmente previsti al momento dell'acquisto di questa assicurazione da parte **vostra**.
5. La polizia richiede che **voi** rimaniate o torniate nella **vostra** abitazione in seguito a gravi danni alla stessa causati da incendio, aereo, esplosione, tempesta, inondazione, cedimento, malintenzionati o furto.

Condizioni speciali relative ai sinistri

- In caso di mancata comunicazione da parte **vostra** al fornitore del servizio di trasporto qualora risulti necessario annullare il viaggio, la **nostra** responsabilità sarà limitata ai costi di annullamento che sarebbero stati applicati se non ci fosse stata tale mancanza.
- In caso di annullamento del viaggio da parte **vostra** a causa di altre lesioni fisiche o malattie gravi, dovrete presentare un certificato rilasciato da un medico che dichiari che per **voi** è necessariamente e ragionevolmente impossibile viaggiare.
- È espressamente escluso ogni eventuale annullamento dovuto a timore di o a un'emergenza sanitaria, a prescindere dal fatto che venga dichiarata una pandemia.

Copertura di Effetti Personali

Questa Sezione prevede la copertura contro furto, tentato furto o danni ai **vostr** effetti personali in seguito a effrazione nel **veicolo noleggiato** tra le 20:00 e le 8:00 ora locale.

Il pagamento massimo per ogni singolo oggetto per cui non viene presentata in originale una ricevuta, una prova di acquisto o una valutazione assicurazione (ottenuta prima del sinistro) è di € 75, fatto salvo un limite massimo di € 200 per tutti questi oggetti. Provvederemo a detrarre gli importi seguenti per usura:

Detrazioni in base all'età degli effetti personali:

- Fino a 1 anno riduzione del 10% sul prezzo di acquisto
- Tra 1 e 2 anni riduzione del 30% sul prezzo di acquisto
- Tra 2 e 3 anni riduzione del 50% sul prezzo di acquisto
- Tra 3 e 4 anni riduzione del 70% sul prezzo di acquisto
- Tra 4 e 5 anni riduzione del 80% sul prezzo di acquisto

Qualora si verifichi un danno ai sensi di questa Sezione, **vi** sarà richiesto di fornire una copia del verbale di polizia.

Sezione 4 – Cosa non copre l'Assicurazione

Noi non liquideremo alcun sinistro:

1. In caso di mancato adempimento dei [requisiti](#) per questa polizza da parte **vostra**.
2. Per i costi che possono essere recuperati dalla **società di noleggio** o da qualunque altra persona o società.
3. Che deriva da una violazione diretta dei termini e delle condizioni del **vostr**o contratto di noleggio.
4. Per eventuali danni a un altro veicolo, lesioni personali o decesso di un'altra persona o di un animale, o danni a beni.
5. Per un importo superiore a quello per cui **voi** siete responsabili secondo quanto specificato nel **contratto di noleggio**.
6. Eventuali danni causati prima della **data di decorrenza** del **vostr**o contratto di noleggio.
7. Perdite o danni agli interni del **veicolo noleggiato**, salvo in caso di collisione.
8. Esclusivamente per la perdita o il furto di, o per danni a, il contenuto di un **veicolo noleggiato**.
9. Per gli accessori montati nel o forniti con il **veicolo noleggiato**, ad esempio impianti audio, radio, lettori di cassette, CD o MP3, portasci, seggiolini per auto, apparecchi di navigazione GPS e satellitare e dispositivi di telecomunicazione.
10. Con riferimento all'errato rifornimento di carburante
 - a. Riparazioni meccaniche o il costo di eventuali pezzi di ricambio
 - b. Eventuali costi associati a una mancata partenza.
11. Risultante da usura o guasto meccanico, anche alla frizione.
12. Risultante da un abuso di alcolici o droghe da parte **vostra** (incluso l'abuso di farmaci da prescrizione).
13. Risultante da attività fraudolente, disoneste, illegali o da atti criminali compiuti da **voi**.
14. Se alla guida del **veicolo noleggiato** c'era una persona che non era stata nominata nel **contratto di noleggio**.
15. Se questo accade mentre il **veicolo noleggiato** non si trova su una **strada pubblica**, ad esempio durante un **safari** o un percorso avventura fuoristrada.
16. Per perdite o danni risultanti da un atto intenzionale e deliberato da parte **vostra**.
17. Per **spese di viaggio aggiuntive**, salvo diversamente specificato nel testo della polizza.
18. Che si verifica durante la guida in violazione del codice della strada del Paese di noleggio.
19. Per il noleggio di determinati veicoli, ovvero: rimorchi o roulotte, camion, veicoli commerciali, motocicli, ciclomotori, motociclette, fuoristrada, veicoli ricreativi, veicoli modificati rispetto alle specifiche standard di fabbrica.
20. Per spese di chiamata non correlate al sinistro principale.
21. Per le spese di transazione delle carte di pagamento.
22. Per veicoli di cortesia forniti da un'officina di riparazione o un concessionario.
23. Per spese di pulizia.
24. Derivante, direttamente o indirettamente, da:
 - a. **Guerra** o atti di terrorismo
 - b. Il coinvolgimento di un assicurato in una **guerra attiva**
 - c. Rischi nucleari

Sezione 5 – Condizioni Generali

1. A meno che non abbiate ottenuto un permesso scritto da parte **nostra**, non dovrete ammettere che **voi** o qualsiasi altra persona nominata nel **vostro contratto di noleggio** abbiate la colpa di un incidente né rilasciare alcuna dichiarazione o fare alcuna promessa per **nostro** conto che sia vincolante per **noi**. **Noi** abbiamo il diritto di eseguire, controllare e regolare qualsiasi procedimento derivante da o associato a un sinistro coperto da questa assicurazione.
2. La copertura è prestata nei Paesi specificati nel **contratto di noleggio**, purché rientrino nell'ambito di applicazione territoriale che avete acquistato (vedere le definizioni di **Europa** e **Globale**).
3. La copertura è estesa ad altri guidatori, a condizione che abbiano i requisiti per guidare il **veicolo noleggiato** ai sensi dei termini e delle condizioni del **contratto di noleggio** e vengano nominati nel **contratto di noleggio**.
4. Questa polizza ed eventuali extra opzionali devono essere acquistati prima della decorrenza del **contratto di noleggio** per cui desiderate che sia attivata questa polizza.
5. Potete modificare la **vostra** polizza prima dell'inizio di un **contratto di noleggio** e ogni eventuale premio aggiuntivo applicabile sarà calcolato come se la variazione fosse inclusa alla decorrenza della polizza.
6. In caso di **doppia assicurazione**, **vi** preghiamo di comunicarcelo, affinché possiamo procedere alla liquidazione della **nostra** parte del **vostro** sinistro.
7. Questa polizza di assicurazione, nella sua interezza, non è valida se le date specificate nel **contratto di noleggio** e le date riportate sul **certificato di assicurazione** non coincidono. Se rinnovate la vostra copertura automaticamente, Voi sarete assicurati per ogni noleggio che abbraccia il vostro rinnovo.
8. Il **guidatore principale** indicato nel **contratto di noleggio** deve coincidere con il contraente e con il nome del **guidatore principale** indicato sul **certificato di assicurazione**.
9. Ci riserviamo il diritto di applicare termini addizionali, o anche di rifiutare il rinnovo della polizza.

Sezione 6 – Denuncia di Sinistro

Contatti

Per denunciare un sinistro, compilare il modulo online sul sito <https://claim.orchard-administration.com>. In alternativa, rivolgersi a:

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

Orari di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9:00 alle 17:00

Tel.: +35627782988

Indirizzo e-mail: assistance@orchard-administration.com

Che cosa dovete fare

Dovete attenervi alle condizioni seguenti. In caso contrario, e se tale omissione impedisce al **gestore sinistri** di valutare correttamente il sinistro o di ridurre al minimo le perdite, **noi** potremo non liquidare il sinistro o ridurre l'importo dovuto:

1. Tutti i sinistri devono essere denunciati al **gestore sinistri** appena possibile, in ogni caso entro 30 giorni dal momento in cui siete venuti a conoscenza di un incidente.
2. Dovete compilare (integralmente) il modulo di sinistro e fornire, a vostre spese, tutta l'assistenza e le informazioni richieste dal **gestore sinistri** per stabilire l'importo del pagamento dovuto ai sensi di questa assicurazione.

Il **gestore sinistri** può richiedere le informazioni e i documenti di supporto seguenti:

1. Il **vostr**o numero di certificato indicato sul **vostr**o **certificato di assicurazione**.
2. Una copia del **contratto di noleggio**.
3. Una copia del Rapporto dei Danni dell'Incidente (o documento analogo) e/o una fotografia dei danni provocati.
4. Una copia della patente di guida del **guidatore principale** e della persona che aveva il controllo del **veicolo noleggiato** nel momento in cui l'incidente ha dato luogo al sinistro.
5. La prova che **voi** avete pagato i costi per i quali state richiedendo il rimborso fornendo una copia dell'estratto della vostra carta di credito/debito da cui si evince che il pagamento o i pagamenti sono stati eseguiti.
6. Una fattura della **società di noleggio** da cui si evince il costo della riparazione effettuata sul **veicolo noleggiato**.
7. La fattura delle riparazioni o la matrice dei danni fornita dalla **società di noleggio** con l'elenco dei costi sostenuti per riparare il veicolo.
8. I **vostr**i dati bancari per consentire al **gestore sinistri** di procedere alla liquidazione del sinistro.
9. I dettagli dell'incidente per cui state denunciando il sinistro (incluse data e ora).
10. Una copia del verbale di polizia.

Altre assicurazioni

Se, al momento di un sinistro valido in virtù di questa polizza, c'è un'altra polizza di assicurazione in vigore che **vi** copre per i danni o le spese, possiamo procedere al recupero di alcuni o di parte dei costi a **nostro** carico nei confronti dell'altro assicuratore. **Voi** siete tenuti a fornirci l'aiuto e le informazioni che **ci** occorrono per agevolare il recupero delle perdite da **noi** subite.

Gestione dei sinistri e diritto di regresso

È **nostra** facoltà subentrare, contestare o liquidare qualunque sinistro ai sensi di questa polizza a **vostr**o nome o di qualsiasi altra persona coperta dalla polizza, ed è **nostra** facoltà adire le vie legali a tale nome per recuperare i pagamenti da **noi** eseguiti.

Sinistri fraudolenti e informazioni ingannevoli

Adottiamo un approccio rigoroso alla prevenzione delle frodi per mantenere bassi i tassi di premio, in modo che non dobbiate pagare per la disonestà di altri. Se un sinistro coperto da questa assicurazione è fraudolento, deliberatamente

esagerato o volto a indurre in errore, o se **voi** o chiunque agisca per **vostro** conto usate deliberatamente mezzi fraudolenti o ingannevoli per ottenere prestazioni in virtù di questa assicurazione, il **vostro** diritto alle prestazioni di questa assicurazione decade, la **vostra** polizza sarà annullata senza alcun rimborso del premio e **noi** saremo autorizzati a recuperare eventuali prestazioni versate e costi sostenuti a causa di tale sinistro fraudolento o deliberatamente ingannevole. Inoltre, è **nostra** facoltà informare la polizia.

Per prevenire le frodi, in alcuni casi gli **assicuratori** condividono le informazioni. I dettagli sulla **vostra** domanda di assicurazione e sui sinistri da **voi** denunciati possono essere scambiati tra **assicuratori**.

Sezione 7 – Disdetta della Polizza

I vostri diritti di recesso

1. Voi potete cancellare la vostra polizza entro quattordici (14) giorni da quando l'avete comprata o prima dell'inizio del periodo d'assicurazione, e Voi riceverete la rifusione del premio intero, finché non abbiate registrato o non abbiate l'intenzione di presentare un reclamo. Potete recedere dalla polizza in qualunque altro momento, ma senza rimborso.
2. **Vi** invitiamo a contattare il **gestore** se desiderate recedere dalla **vostra** polizza.

I diritti di risoluzione dell'assicuratore

Ci riserviamo il diritto di risolvere questa polizza immediatamente in caso di frode da parte **vostra**. In tal caso non **vi** sarà rimborsato il premio che avete pagato. L'eventuale risoluzione della **vostra** polizza da parte **nostra** avverrà per iscritto all'ultimo indirizzo che **ci** avete comunicato.

Sezione 8 – Come presentare un Reclamo

Qualunque controversia dovrà essere indirizzata al

Direttore Generale
102, Suite 3
St. Catherine Street
Attard ATD 2605
Malta

Orari di apertura: Da lunedì a venerdì, dalle 9:00 alle 17:00

Tel.: [+35627782989](tel:+35627782989)

Indirizzo e-mail: assistance@riversidemalta.com.mt

Il vostro reclamo sarà riconosciuto prontamente.

L'Amministratore nominerà una o più persone come il suo punto di riferimento. L'Amministratore cercherà di risolvere la vostra controversia entro quaranta-cinque (45) giorni del calendario dalla notifica iniziale.

Nel caso che Voi rimaneste non soddisfatti con la nostra risposta finale, oppure nel caso che non sia risolta entro le date sopraindicate, Voi potrete riferire la Vostra controversia all'Istituto di Vigilanza Sulle Azzicurazioni (IVASS). I recapiti sono i seguenti:

Istituto di Vigilanza Sulle Assicurazioni (IVASS)
via del Quirinale, 21
00187 Roma
Italia.

Telefono: 800 486661 (chiamata dall'Italia)
Telefono: +39 06 421021 095 (chiamata da fuori Italia)
Fax: +39 06 42133 745 o +39 06 42133 353
email: ivass@pec.ivass.it

Il sito web dell'IVASS da maggiore informazione su come riferire la vostra controversia all'IVASS, anche con una lettera modello. Per favore vedete il link qui sotto.

www.ivass.it

Alternativamente, Voi potete riferire la vostra controversia al Financial Services Arbiter a Malta

per email a complaint.info@asf.mt, o
per iscritto all'Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta; o
per telefono al +356 21 249 245
Per informazione ulteriore, per favore visita financialarbiter.org.mt

IMPORTANTE: L'ufficio del Financial Services Arbiter a Malta si aspetterà che Voi abbiate seguito questa procedura prima di accettare il vostro caso.

Se Voi avete concluso il vostro contratto online, se Voi risiedete in un paese dell'UE, Voi potete anche presentare la vostra controversia tramite la piattaforma elettronica per la risoluzione delle dispute (ODR). Il sito web per la ODR è' www.ec.europa.eu/odr

Queste procedure per il trattamento della vostra controversia non pregiudicano i vostri diritti di iniziare un'azione legale o di seguire altre procedure in linea con i vostri diritti contrattuali, per la risoluzione della medesima controversia.

Sezione 9 – Informazioni Legali, Regolamentari e di altro tipo

Informativa sulla protezione dei dati

Protezione dei dati

Fortegra Europe Insurance Company Ltd (il Titolare del trattamento) ha il compito di proteggere e rispettare la **vostra** privacy, in conformità all'attuale Legislazione in materia di protezione dei dati ("Legislazione"). Segue una sintesi delle modalità principali con cui procederemo al trattamento dei **vostr**i dati personali.

Modalità di utilizzo dei vostri dati personali

Siamo autorizzati a utilizzare i **vostr**i dati personali di cui siamo in possesso per poter eseguire il **vostr**o contratto di assicurazione, inclusa la prestazione dell'assicurazione che **voi ci** avete richiesto e la rispettiva gestione, anche per consentire la gestione dei sinistri e ogni altra finalità correlata, la sottoscrizione (che può includere decisioni di sottoscrizione prese con mezzi automatizzati), l'offerta di condizioni di rinnovo e per finalità statistiche o di determinazione dei prezzi. Siamo inoltre autorizzati a utilizzare i **vostr**i dati per tutelarci contro il rischio di frode e riciclaggio di denaro e per adempiere ai **nostr**i obblighi legali e regolamentari generali.

Comunicazione dei vostri dati personali

È **nostra** facoltà comunicare i **vostr**i dati personali a terze parti che partecipano alla fornitura di prodotti o servizi a **noi**, o a fornitori di servizi che erogano servizi per **nostr**o conto. Ciò include le società del **nostr**o gruppo e partner affini, broker, agenti, gestori terzi, altri assicuratori, riassicuratori, altri intermediari assicurativi, agenzie di credito, fornitori di servizi medici, agenzie di rilevamento delle frodi, periti, studi legali esterni, contabili e revisori esterni, autorità di regolamentazione e qualsiasi altra parte che la legge preveda.

Trasferimento internazionale di dati

Siamo autorizzati a trasferire i **vostr**i dati personali in destinazioni esterne allo **Spazio economico europeo** ("SEE"). Se trasferiamo i **vostr**i dati personali al di fuori dello SEE, garantiamo che saranno trattati in sicurezza e in conformità alla Legislazione.

I vostri diritti

Avete il diritto di chiederci di non trattare i **vostr**i dati per finalità di marketing, di vedere una copia dei **vostr**i dati personali di cui siamo in possesso, di richiedere la cancellazione dei **vostr**i dati (ferme restando alcune esenzioni), di richiedere la correzione o la cancellazione di eventuali dati imprecisi o ingannevoli, di limitare il trattamento dei **vostr**i dati, di chiederci di fornire una copia dei **vostr**i dati a qualsiasi titolare del trattamento e di presentare un reclamo all'autorità locale per la protezione dei dati.

Conservazione

I **vostr**i dati saranno conservati solo per il periodo necessario e saranno gestiti in conformità alla **nostra** politica di conservazione dei dati. Nella maggior parte dei casi, il periodo di conservazione sarà di sette (7) giorni dalla scadenza della polizza o dal termine della **nostra** relazione commerciale con **voi**, salvo qualora **ci** venga richiesto di conservare i dati per un periodo più lungo in ragione di obblighi commerciali, legali o regolamentari.

Se **vi** occorrono maggiori informazioni o avete domande in merito all'utilizzo dei **vostr**i dati personali da parte **nostra**, vi invitiamo a consultare la **nostra** Politica sulla privacy completa all'indirizzo <https://www.fortegra.eu/privacy-policy>. In alternativa, potete contattare il Responsabile della protezione dei dati, Fortegra Europe Insurance Company Ltd, Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-lmsida, Gzira, GZR 1401, Malta, o inviare un'e-mail a dpofficer@fortegramalta.com.

Diritti di terze parti

Le parti su questo contratto sono Voi e Noi. Questo non affettua qualunque diritto o rimedio di terzi che sussistono o sono disponibili secondo la legge italiana. Tutela del premio e liquidazione di sinistri

Tutti i pagamenti dei premi da parte **vostra** che **ci** spettano in virtù di questa polizza saranno detenuti dal **gestore** per **nostro** conto. Il **gestore** deterrà inoltre eventuali rimborsi di premi che siamo tenuti a versarvi. Gli importi dei sinistri liquidati che siamo tenuti a pagarvi **vi** saranno accreditati dal **gestore dei sinistri**.

In questo ruolo, il **gestore** agisce in qualità di **nostro** agente. Questo significa che, al ricevimento del premio da parte dell'**amministratore**, si ritiene che il premio sia stato ricevuto da **noi**, mentre tutti gli importi dei sinistri liquidati e dei premi rimborsati non sono considerati pagati fino a quando **voi** non li avete effettivamente ricevuti.

Legge applicabile e foro competente

Se non abbiamo concordato qualcosa al contrario, questa polizza sarà governata dalle leggi d'Italia e sarà soggetta esclusivamente alla giurisdizione delle Corti Italiane. Sanzioni

Non erogheremo alcuna prestazione di cui al presente contratto di assicurazione nel caso in cui la fornitura di copertura, la liquidazione di un sinistro o l'erogazione di qualsiasi prestazione comportasse la violazione di una sanzione, di un divieto o di una limitazione imposto da leggi o regolamenti.

Dati dell'autorità di regolamentazione

Fortegra Europe Insurance Company Ltd (n. di iscrizione al Registro delle imprese di Malta: SE 17), Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, è autorizzata nell'ordinamento maltese, ai sensi dell'Insurance Business Act 1998, a svolgere attività di assicurazione generale, è regolamentata dalla Malta Financial Services Authority avente sede in Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Le relazioni annuali sulla **nostra** solvibilità e posizione finanziaria sono consultabili all'indirizzo <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

Il **gestore**, Riverside Insurance Agency Malta Limited (n. di iscrizione al Registro delle imprese di Malta: C 94792), è autorizzato e regolamentato dalla Malta Financial Services Authority, Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta.

Sezione 10 – Definizioni

Ogni volta che le seguenti parole o espressioni sono scritte in **grassetto** in questa Conferma di Copertura, hanno il significato riportato di seguito.

"Annuale" - "E' una polizza che copre un numero illimitato di Contratti di Noleggio nel Periodo di Assicurazione fino a trent'uno giorni del calendario (31), se non avete comprato una Copertura Estesa di Noleggio che estenderebbe la copertura fin a sessanta due (62) giorni del calendario.

"Assicuratore" – Fortegra Europe Insurance Company Ltd

"Auto" – Un autoveicolo omologato per il trasporto di passeggeri e dei loro effetti e non adatto al trasporto di più di nove passeggeri.

"Camper e/o Furgone Camperizzato" – Un veicolo del peso massimo di 7,5 t che include strutture fisse per dormire o cucinare.

"Certificato di Assicurazione" - Il documento che **vi** indica come contraente e specifica per cosa **vi** copre questa assicurazione. Il **vostro Certificato di Assicurazione** sarà aggiornato e sostituito ogni volta che apporterete una modifica alla polizza.

"Compagni di Viaggio" – Qualsiasi persona con cui abbiate deciso di viaggiare nel **veicolo noleggiato**.

"Contratto di Noleggio" - Il contratto tra **voi** e la **società di noleggio** che **vi** consente di noleggiare un veicolo. Nel contratto saranno specificati i **vostri** dati, il **veicolo noleggiato** e i termini e le condizioni del noleggio.

"Data di Decorrenza" - La data in cui ha inizio la copertura assicurativa, come indicato sul **vostro certificato di assicurazione** e nel **vostro contratto di noleggio**.

"Denaro Personale" – banconote e monete attualmente in uso, assegni turistici e di altro tipo, mandati o vaglia postali, carte prepagate, coupon o voucher, biglietti di viaggio, biglietti per eventi e spettacoli, schede telefoniche e carte di credito/debito, tutti detenuti per scopi privati e/o commerciali.

"Doppia Assicurazione" – si ha nel caso in cui un soggetto sia coperto due volte per lo stesso rischio.

"Effetti Personali" – indumenti, bagagli e altri articoli che **vi** appartengono (o dei quali siete legalmente responsabili), che in genere indossate, utilizzate o trasportate, a esclusione tuttavia di **denaro personale**, documenti di qualsiasi tipo e **oggetti di valore**.

"Europa" – indica i Paesi membri dello SEE e la Svizzera: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia e Ungheria. Si applica inoltre a ovest dei monti Urali, comprese le isole del Mediterraneo, il Marocco, la Tunisia, la Turchia, le Isole Canarie, Madeira e le Azzorre.

"Fermo Tecnico" - Un costo applicato da una **società di noleggio** se un **veicolo noleggiato** non è disponibile per il noleggio in seguito a un incidente coperto da questa assicurazione. Per gli scopi di questa assicurazione, qualsiasi pagamento da **noi** effettuato sarà basato sul prezzo da **voi** pagato al momento del noleggio del veicolo.

"Furgone" – Un veicolo del peso massimo di 7,5 t progettato espressamente per il trasporto di merci.

"Gestore Sinistri" - La società che gestirà i sinistri per **nostro** conto, ovvero Orchard Administration Limited.

"Gestore" - La società che gestisce la presente assicurazione, ovvero Riverside Insurance Agency Malta Limited, Level 3 (Suite N. 2519) Tower Business Centre, Tower Street, Swatar, BKR 4013, Malta.

“Globale” – Indica una copertura applicabile ovunque nel mondo, a esclusione di Afghanistan, Bielorussia, Corea del Nord, Costa d'Avorio, Cuba, Iran, Iraq, Liberia, Myanmar, Repubblica Democratica del Congo, Siria, Sudan, Sudan del Sud e Zimbabwe. Non è fornita alcuna copertura per sinistri direttamente causati da una delle situazioni descritte dal Governo, nella quale **voi** abbiate noleggiato un veicolo in una particolare area o Paese in cui, prima della decorrenza del **contratto di noleggio** del veicolo, il **vostro** Governo aveva sconsigliato qualunque viaggio (se non essenziale).

“Guerra” – Indica:

- a. **Guerra**, invasione, atti di nemici stranieri, ostilità (a prescindere dal fatto che la guerra sia stata dichiarata o meno), guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione, potere militare o usurpato, sommossa o tumulto civile, tali da assumere le proporzioni di, o equiparabili a, rivolta, potere militare o usurpato, o
- b. Qualsiasi atto di **terrorismo**, o
- c. Qualsiasi atto bellico o di **terrorismo** che implichi l'uso, il rilascio o la minaccia di utilizzare armi o dispositivi nucleari o agenti chimici o biologici.

“Guidatore Principale” – La persona il cui nome è indicato nel **contratto di noleggio** come soggetto contrattualmente responsabile per il **veicolo noleggiato**.

La Kasko “Collision Damage Waiver (CDW)” - è una protezione aggiuntiva che riduce la **vostra** responsabilità per danni superiori alla franchigia specificata nel **contratto di noleggio**, fino al massimale indicato sul **certificato di assicurazione**, che non è coperta dall'assicuratore della **società di noleggio** o alla quale la **società di noleggio** non ha rinunciato nel **vostro contratto di noleggio**. Si osservi che si tratta di un extra opzionale, poiché la nostra polizza standard potrebbe già prevedere il livello di protezione di cui avete bisogno.

“Minibus” – Un veicolo del peso massimo di 7,5 t progettato per trasportare fino a 15 persone, incluso il conducente.

“Noi, Nostro, Ci” – L'**assicuratore**, il quale agisce tramite il **gestore**.

“Oggetti di Valore” – Gioielli, oro, argento, metalli preziosi o articoli in pietre preziose o semipreziose, orologi, pellicce, macchine fotografiche, videocamere, apparecchiature fotografiche, audio video, informatiche, televisive e per telecomunicazione (inclusi CD, DVD, nastri, film, cassette, cartucce, schede di memoria, altoparlanti e cuffie), videogiochi e relativi dispositivi, telescopi e binocoli.

“Parenti Stretti” - Indica un coniuge o un partner, partner civile, genitori, suoceri, fratelli, sorelle, cognati, cognate, figli maggiorenni o fidanzati che vivono nella **vostra** stessa residenza.

“Periodo di Assicurazione” - Il periodo di validità dell'assicurazione, come specificato sul **vostro certificato di assicurazione**.

“Regno Unito” – Inghilterra, Galles, Scozia, Irlanda del Nord, Isole del Canale e Isola di Man.

“Residenza Permanente” - Il Paese in cui **voi** risiedete in modo permanente, pagate le tasse o siete registrati presso un medico.

“Safari” – Una spedizione per l'osservazione o la caccia di animali nel loro habitat naturale.

“Società di Car Sharing” - Una società o un'agenzia regolarmente autorizzata dall'autorità di regolamentazione del Paese, dello Stato o dell'autorità locale che offre ai membri iscritti paganti l'uso di tutti i **veicoli noleggiati** appartenenti alla flotta della **Società di Car Sharing**. Una **Società di Car Sharing** offre ai suoi soci la possibilità di accedere facilmente e in tempi rapidi a un'**auto** o un **furgone** per il noleggio a breve termine. I soci possono utilizzare le auto e i furgoni della società come e quando ne hanno bisogno. Si richiama l'attenzione sul fatto che una **Società di Car Sharing** è diversa da una **Società di Noleggio** in base a quando indicato nelle “DEFINIZIONI”.

“Società di Noleggio” - La società che **vi** sta noleggiando il **veicolo noleggiato**, che deve essere autorizzata a fornire veicoli a noleggio nel territorio in cui si trova.

“Socio del Car Sharing” - Un membro della **Società di Car Sharing**. Questa polizza copre i “Soci Congiunti” e/o i “Soci Partner” che alloggiano nella stessa residenza principale.

“Spese di Gestione” - Costi sostenuti dalla **società di noleggio** che non possono essere recuperati in seguito a un incidente coperto da questa assicurazione. Sono inclusi i costi applicati dalla **società di noleggio** per **fermo tecnico**.

“Spese di Viaggio Aggiuntive” – Tutti i costi di viaggio aggiuntivi da **voi** sostenuti in relazione a un danno ai sensi della rispettiva Sezione di questa polizza.

“Stato Membro UE” - indica Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Spagna, Svezia, Slovacchia, Slovenia e Ungheria.

“Strada Pubblica” - Qualsiasi strada aperta all'utilizzo da parte del pubblico, incluse le strade a pedaggio.

“Stretto Socio d’Affari” - indica una persona che svolge il **vostro** stesso lavoro e ha il **vostro** stesso datore di lavoro nel **vostro Paese di residenza**, la cui assenza dal lavoro per uno o più giorni interi, se concomitante alla **vostra**, impedisce il corretto proseguimento degli affari.

“Telaio” – La parte inferiore del veicolo esclusi paraurti, rivestimenti, pneumatici e cerchi.

“Tetto” – indica la struttura che forma la copertura superiore del **veicolo noleggiato**.

“Traino” – Recupero del **veicolo noleggiato** in seguito a incidente, furto, danno doloso, incendio o guasto meccanico e trasporto nella sede più vicina della **società di noleggio** o nel luogo di ritiro originale, se più vicino.

“Uso Commerciale” – L’uso del **veicolo noleggiato** per servizio taxi, noleggio con conducente, limousine o autoscuola, o utilizzato da rappresentanti commerciali per sollecitare ordini.

“Uso Professionale” – L’uso del **veicolo noleggiato** a scopo professionale, per sollecitare un ordine, consegnare merci pre-acquistate o per spostarsi da un cliente all’altro per fini commerciali.

“Veicolo Noleggiato” - Il veicolo noleggiato da **voi** ai sensi di un **contratto di noleggio** per un periodo determinato dalla **società di noleggio**.

“Vetri Auto” – tutti i vetri che fanno parte del **veicolo noleggiato**, inclusi parabrezza, finestrini, luci interne ed esterne e tettuccio apribile.

“Voi, Vostro, Vi” - La persona fisica indicata sul **certificato di assicurazione** che viene nominata come **guidatore principale** nel **contratto di noleggio**, più qualsiasi persona idonea autorizzata dalla **società di noleggio** a guidare il **veicolo noleggiato**. La persona che firma il **contratto di noleggio** deve essere il contraente.

Sezione 11 – Extra Opzionali (soggetti a premio aggiuntivo)

I seguenti Extra Opzionali entrano in vigore quando è specificato sul **certificato di assicurazione** e in seguito al versamento del premio dovuto. Una volta inclusi, gli extra opzionali non possono essere eliminati né rimborsati, salvo annullamento della polizza.

Doppio Conducente Principale

Questa opzione permetterebbe Due Conducenti Principali a noleggiare veicoli indipendentemente uno dall'altro, nello stesso tempo o in diversi tempi.

Entrambi i conducenti devono essere parenti stretti che risiedono permanentemente nello stesso indirizzo che appare sul Certificato di Assicurazione, e saranno considerati Assicurati Congiunti.

I benefici di copertura, le esclusioni e le condizioni saranno applicabili ad entrambi i conducenti durante il Periodo di Copertura. Ogni referenza in questo documento a "Lei" o "Voi", sarà intesa ad indirizzare entrambi i conducenti.

Contratto di Noleggio Esteso

Questa opzione Vi permetterà di noleggiare un veicolo fino a sessanta-due (62) giorni continui del calendario invece di trent'uno (31) giorni continui del calendario.

Kasko (Collision Damage Waiver, CDW)

L'importo massimo liquidabile ai sensi della Sezione Rimborso della Franchigia viene aumentato a € 75.000. Questa opzione è disponibile solo nelle Polizze **Globali**.

Guasto alla Batteria del Veicolo

In caso di guasto alla batteria del **veicolo noleggiato** vi rimborseremo fino all'importo specificato sul **certificato di assicurazione** per la copertura dei costi da **voi** sostenuti per: -

1. Sostituzione/riparazione della batteria e installazione ricariche
2. **Le spese di viaggio aggiuntive a vostro carico**
3. La **società di noleggio** che **vi** fornisce un **veicolo noleggiato** sostitutivo
4. Spese di chiamata



VEHICLE HIRE EXCESS PROTECTION

 +356 2778 2989

 www.riversidemalta.com.mt

 assistance@riversidemalta.com.mt



RIVERSIDE INSURANCE
AGENCY MALTA LTD

Contents

Contents	21
Section 1 - Introduction	22
Section 2 – Important Information	24
Section 3 – What is Covered	26
Section 4 – What is not Covered	29
Section 5 – General Conditions	30
Section 6 – Making a Claim	31
Section 7 – Cancellation of the Policy	33
Section 9 – Legal, Regulatory and Other Information	35
Section 10 – Definitions	37
Section 11 – Optional Extras (Subject to an additional premium)	40

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
102, Suite 3
St. Catherine Street
Attard ATD 2605
Malta.

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

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

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

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

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

The Insurance Contract

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

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

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

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

Section 2 – Important Information

It is important that **You**:

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

Conditions

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

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

Lead Driver

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

Period of Insurance

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

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

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

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

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

Optional Extras

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

Before you Drive your Hired Vehicle

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

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

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

If you have an incident involving another vehicle

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

Eligibility

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

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

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

Disclosure of Important Information

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

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

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

Section 3 – What is Covered

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

Excess Reimbursement

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

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

Loss Damage Waiver

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

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

Administration Charges

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

Towing Charges

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

Misfuelling

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

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

Key Cover

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

Curtailement

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

Drop off Charges

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

Locked Out Cover

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

Cancellation Charges

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

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

Special conditions relating to claims

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

Personal Effects Cover

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

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

Age of personal effect deductions:

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

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

Section 4 – What is not Covered

We will not pay any claim:

1. If **You** do not meet the [eligibility requirements](#) for this policy.
2. For any costs that can be recovered from the **Rental Company** or any other person or company.
3. Which results from a direct breach of the terms and conditions of **Your Rental Agreement**.
4. For damage to another vehicle, death or bodily injury to a person or animal, or property.
5. For any amount greater than the amount **You** are liable for as stated in the **Rental Agreement**.
6. Any damage caused before the start date of **Your Rental Agreement**.
7. Loss or damage to the interior of the **Rented Vehicle** other than in the event of a collision.
8. Solely for the loss or theft of, or damage to, the contents of a **Rented Vehicle**.
9. For accessories which are fitted to or supplied with the **Rented Vehicle**, such as sound systems, radios, tape, 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. This insurance policy in its entirety is invalid if the dates on the **rental agreement** and the dates on the **certificate of insurance** do not match. If **You** automatically renew **Your** cover, **You** will be insured for any damage that spans **Your** renewal.
17. The **lead driver** indicated on the **rental agreement** must coincide with the policyholder and **lead driver's** name on the **certificate of insurance**.
18. **We** reserve the right to apply additional terms or decline to renew **Your** policy.

Section 6 – Making a Claim

Who to Contact?

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

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

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

Things you Must Do

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

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

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

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

Other Insurance

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

Claims Handling and our Right of Recovery

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

Fraudulent Claims or Misleading Information

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

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

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

Section 7 – Cancellation of the Policy

Your Cancellation Rights

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

The Insurers' Cancellation Rights

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

Section 8 – How to make a Complaint

Any complaint should be addressed to:

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

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

Your complaint will be acknowledged promptly.

The **Administrator** will appoint a person or persons to be **Your** main point of contact. The **Administrator** will aim to resolve **Your** complaint within forty-five (45) calendar days from first notification.

Should **You** remain dissatisfied with the final response or it is not resolved within the timescales detailed above, **You** may be eligible to refer **Your** complaint to the Institute for Insurance Supervision (IVASS). The contact details are as follows:

Institute for Insurance Supervision (IVASS)
via del Quirinale 21
00187 Rome
Italy

Telephone no.: 800 486661 (from Italy)
Telephone no.: +39 06 42021 095 (from outside Italy)
Fax no.: +39 06 42133 745 or +39 06 42133 353
E-mail: ivass@pec.ivass.it

The IVASS website provides further information about how to refer **Your** complaint to IVASS and a template letter that may be used. Please see the link below.

www.ivass.it

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

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

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

IMPORTANT: The Office of the Arbiter for Financial Services 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.

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.

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 Italian 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 Italy and subject to the exclusive jurisdiction of the Italian 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-Imnsida, Gzira, GZR 1401, Malta, is authorised under the Insurance Business Act 1998 of the laws of Malta to carry out general business, is regulated by the Malta Financial Services Authority of Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Annual reports on **Our** solvency and financial position can be found at <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

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

Section 10 – Definitions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“Insurer” – Fortegra Europe Insurance Company Ltd

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“War” – Means:

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

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

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

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

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

Dual Lead Driver

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

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

Extended Rental Agreement

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

Collision Damage Waiver (CDW)

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

Vehicle Battery Failure

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

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