



DOCUMENT EIGEN RISICO VERZEKERING VOERTUIGHUUR



+356 2778 2989



www.riversidemalta.com.mt



assistance@riversidemalta.com.mt



RIVERSIDE INSURANCE
AGENCY MALTA LTD

Inhoud

Rubriek 1 - Inleiding	2
Rubriek 2 – Belangrijke Informatie	4
Rubriek 3 – Wat is Gedekt	6
Rubriek 4 – Wat is niet Gedekt	9
Rubriek 5 – Algemene Voorwaarden	10
Rubriek 6 – Een Claim Indienen	11
Rubriek 7 – Annulering van de Polis	13
Rubriek 8 – Een Klacht Indienen	14
Rubriek 9 – Wettelijke, Regelgevende en Andere Informatie	15
Rubriek 10 – Definities	17
Rubriek 11 – Optionele Extra's (voor een extra premie)	20

Rubriek 1 - Inleiding

Welkom bij **Uw** Dekkingsbevestiging van de Voertuighuurverzekering van Riverside Insurance Agency Malta Ltd.

Deze verzekering is bedoeld om **u** te vergoeden voor **Uw** aansprakelijkheid volgens de algemene voorwaarden van een **Huurovereenkomst** na een incident met het **Gehuurd Voertuig** zoals vermeld op het respectieve certificaat van **Verzekering**. Indien ook vermeld op het certificaat van **Verzekering**, kan deze verzekering ook aanvullende voordelen bieden, zoals:

- Dekking tegen de kosten die ontstaan doordat **U** het verkeerde type brandstof in een **Gehuurd Voertuig** hebt gedaan.
- Dekking voor het vervangen van de sloten en sleutels van een **Gehuurd Voertuig** als de oorspronkelijke sleutels verloren of gestolen zijn of als **U Zichzelf** onopzettelijk hebt buitengesloten uit het **Gehuurd Voertuig**.
- Dekking voor het vervangen van uit het **Gehuurd Voertuig** gestolen **Persoonlijke Bezittingen**.
- Dekking van de kosten van **Verlies Van Gebruik** die door het **Verhuurbedrijf** in rekening worden gebracht en die niet kunnen worden teruggevorderd naar aanleiding van een claim die door deze verzekering wordt gedekt.
- Dekking voor **Sleepkosten** die door het **Verhuurbedrijf** in rekening worden gebracht in verband met een schadegeval dat onder deze polis valt.
- Toekenning van een uitkering indien de **Huurovereenkomst** wordt onderbroken op advies van een arts en er niemand anders is die door het **Verhuurbedrijf** gemachtigd is om het **Gehuurd Voertuig** te besturen.
- Dekking tegen afleverkosten die door het **Verhuurbedrijf** in rekening worden gebracht in het geval dat er niemand gemachtigd is om het **Gehuurd Voertuig** terug te brengen naar het overeengekomen afleverpunt na een ongeval/ziekte waarvoor een ziekenhuisopname plaatsvindt.
- Dekking tegen annuleringskosten die door het **Verhuurbedrijf** in rekening worden gebracht wanneer **U** het **Gehuurd Voertuig** annuleert als gevolg van een incident dat onder deze polis valt; en
- Dekking tegen **Administratiekosten** die niet kunnen worden teruggevorderd naar aanleiding van een claim die door deze verzekering wordt gedekt.

Houd er rekening mee dat deze verzekering **u** niet vrijstelt van de verplichting om een waarborg of borgsom te betalen aan een **Verhuurbedrijf** bij het ophalen van een **Gehuurd Voertuig**.

Neem de tijd om de rubriek [Belangrijke Informatie](#) van deze Dekkingsbevestiging te lezen. Daar vindt **U** informatie over de dingen die **U** moet controleren en de acties die **U** moet ondernemen. Het bevat ook details over de **Verzekerde Periode**.

Deze verzekering is afgesloten door de **Beheerder** die verantwoordelijk is voor de afgifte van de polis namens de **Verzekeraar**. De **Verzekeraar** (in deze Dekkingsbevestiging "**Wij**", "**Ons**" of "**Onze**" genoemd) is Fortegra Europe Insurance Company Ltd. (Malta ondernemingsnummer SE 17), Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imnsida, Gzira, GZR 1401, Malta, die krachtens de Insurance Business Act 1998 van het Maltese recht gemachtigd is om algemene verzekeringsactiviteiten uit te voeren en onder het toezicht staat van de Malta Financial Services Authority aan Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Jaarverslagen over **Onze** solvabiliteit en financiële positie zijn te vinden op <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

Claims worden namens **Ons** afgehandeld door Orchard Administration Limited, waarnaar in dit polisdocument wordt verwezen als de **Claimbeheerder**. Indien **u** contact wilt opnemen met de **Verzekeraar**, kunt u dit doen via Riverside Insurance Agency Malta Limited, zoals volgt:

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

Openingstijden: ma t/m vr, van 10.00 tot 18.00 uur
Telefoon: +35 627 78 29 89
E-mail: assistance@riversidemalta.com.mt

Wij hebben geen directe of indirecte belangen in de **Beheerder** en de **Beheerder** heeft evenmin directe of indirecte belangen in **Ons**.

Noch **Wij**, noch de **Beheerder** geven advies of doen een persoonlijke aanbeveling in verband met de geschiktheid van deze polis. Het is **Uw** verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de polis aan **Uw** behoeften voldoet.

Sommige woorden en zinnen in deze Dekkingsbevestiging en op **Uw Certificaat Van Verzekering** zullen altijd dezelfde betekenis hebben, waar ze ook voorkomen. Om ze gemakkelijker te kunnen herkennen wanneer ze worden gebruikt, zijn ze **vet** gedrukt. Ze worden allemaal opgesomd en toegelicht in de rubriek [Definities](#) die u achteraan deze Dekkingsbevestiging vindt.

Als **U** een handicap hebt die het begrijpen van de verzekeringsdocumenten of de communicatie bemoeilijkt, vertel het **Ons** dan en **Wij** zullen u graag helpen. Neem contact op met de **Beheerder** als **U** documenten in grote letters en/of in audioformaat nodig hebt.

Het Verzekeringscontract

Deze Dekkingsbevestiging en **Uw Certificaat Van Verzekering** zijn **Uw** verzekeringsdocumenten en vormen samen het contract tussen **U** en **Ons**. Het is belangrijk dat **U** deze Dekkingsbevestiging en **Uw Certificaat Van Verzekering** zorgvuldig leest, zodat **U** zeker bent van de geboden dekking en kunt controleren of deze aan **Uw** behoeften voldoet.

Deze Dekkingsbevestiging en **Uw Certificaat Van Verzekering** worden aan **U** verstrekt door Riverside Insurance Agency Malta Limited. In ruil voor de door **U** betaalde premie, zoals vermeld op **Uw Certificaat Van Verzekering**, bent **U** verzekerd in overeenstemming met de algemene bepalingen vervat in deze documenten (en alle wijzigingen die eraan worden aangebracht) voor de duur van **Uw** polis.



Ondertekend door Andrew Lawrence

Gemachtigde ondertekenaar van Riverside Insurance Agency Malta Limited.

Rubriek 2 – Belangrijke Informatie

Het is belangrijk dat **U**:

1. **Uw Certificaat Van Verzekering** controleert om er zeker van te zijn dat de details correct zijn en dat de dekking is zoals **U** hebt gevraagd.
2. Controleert of de **Verzekerde Periode** de ingangs- en einddatum van de **Huurovereenkomst** dekt.
3. Controleert of **U** in aanmerking komt voor deze verzekering (zie [In Aanmerking Komen](#) hieronder)
4. Controleert of de informatie die **U Ons** hebt verstrekt, klopt (zie [Mededeling van Belangrijke Informatie](#))
5. Nagaat of de polis aan **Uw** behoeften voldoet.
6. De **Beheerder** zo spoedig mogelijk op de hoogte brengt van eventuele onnauwkeurigheden op **Uw Certificaat Van Verzekering**, of van het feit dat **U** niet in aanmerking komt voor de verzekering; en
7. Voldoet aan alle verplichtingen die in elke rubriek van de Dekkingsbevestiging en in het kader van de verzekering worden gespecificeerd.

Voorwaarden

Er zijn voorwaarden die van toepassing zijn op deze hele verzekering en de volledige details daarvan vindt u in de rubriek [Algemene Voorwaarden](#) van deze Dekkingsbevestiging. Er zijn ook voorwaarden die specifiek betrekking hebben op het indienen van een claim en deze zijn te vinden in de rubriek [Een Claim Indienen](#).

In deze rubrieken vindt **U** voorwaarden waaraan **U** moet voldoen. Als **U** niet aan deze voorwaarden voldoet, kunnen **Wij** de betaling van een claim weigeren of verlagen. In sommige omstandigheden kan **Uw** polis worden geannuleerd.

Hoofdbestuurder

Het is een voorwaarde van deze polis dat de verzekeringnemer en de **Hoofdbestuurder** zoals vermeld op het **Certificaat Van Verzekering** als de **Hoofdbestuurder** moeten worden vermeld op de **Huurovereenkomst Van De Auto**.

Verzekerde Periode

De dekking is gekocht vóór de aanvang van uw **Huurovereenkomst**. De dekking is ongeldig als de data en tijden op de **Huurovereenkomst** niet binnen de **Verzekeringsperiode** vallen. Er kan slechts één Gehuurde Voertuig tegelijkertijd verzekerd zijn.

De Verzekeringsperiode staat vermeld op Uw **Verzekeringsbewijs**.

Deze verzekeringspolis is een Jaarlijkse Polis voor onbeperkte **Huurovereenkomsten** met een duur van maximaal eenendertig (31) dagen (of tweeënzestig (62) dagen als U de Optionele Extra Uitgebreide Huurdekking hebt gekocht).

Als u uw dekking automatisch verlengt, bent u verzekerd voor elke huurovereenkomst die binnen de periode van uw verlenging valt.

De dekking gaat in op het moment dat u uw **Huurovereenkomst** ondertekent en eindigt op het moment dat u het gehuurde voertuig hebt ingeleverd volgens het einde van de Huurovereenkomstperiode als dit binnen de kantooruren van het verhuurbedrijf gebeurt. Als u het gehuurde voertuig buiten de normale kantooruren van het verhuurbedrijf inlevert, wordt de dekking automatisch met een extra kalenderdag verlengd of totdat het gehuurde voertuig door het verhuurbedrijf is ingecheckt, afhankelijk van wat het snelst gebeurt. Als u de **Verzekeringsperiode** wilt verlengen, moet u contact opnemen met assistance@riversidemalta.com.mt.

Vertaald met DeepL.com (gratis versie)Optionele Extra's

Deze polis kan worden uitgebreid door optionele extra's aan uw polis toe te voegen, waaronder **Vrijwaring van Aanrijdingsschade**, waarmee het verzekerde bedrag tot € 75.000 wordt verhoogd. Zie [Rubriek 11 Optionele Extra's](#) voor meer informatie.

Voordat u met uw Gehuurd Voertuig Rijdt

Lees **Uw Huurovereenkomst** wanneer **U Uw Gehuurd Voertuig** ophaalt bij het **Verhuurbedrijf**, met inbegrip van de algemene voorwaarden. **Wij** zullen geen enkele claim betalen die het gevolg is van een rechtstreekse inbreuk op één van de algemene voorwaarden van **Uw Huurovereenkomst**.

Controleer het **Gehuurde Voertuig** op eventuele reeds bestaande schade en zorg ervoor dat deze wordt genoteerd op het inspectieformulier vóór de huur. Als dit niet mogelijk is, raden **Wij U** aan een passend aantal foto's te nemen met bewijs van de datum waarop u het voertuig ophaalt en deze te bewaren voor **Uw** administratie. **U** moet ook de banden van het **Gehuurde Voertuig** controleren, of er een reserveband is en of alle lichten van het voertuig werken.

Als u een incident hebt waarbij een ander voertuig betrokken is

U moet het kentekennummer van het voertuig en de naam en het adres van de andere bestuurder achterhalen, zodat **Wij Onze** rechten kunnen uitoefenen om schadevergoeding te krijgen als het incident de schuld was van de andere bestuurder.

In Aanmerking Komen

Toen **U** deze verzekering aanvraag, vroegen **Wij U** om te bevestigen dat **U** in aanmerking kwam voor dekking. De vereisten om in aanmerking te komen zijn als volgt:

- **U** bent in het bezit van een geldig internationaal erkend rijbewijs of vergunning voor het **Gehuurde Voertuig**. Dit moet geldig zijn in het land waarin **U** reist.
- Het **Gehuurde Voertuig** heeft een maximale waarde van €100.000 op de **Ingangsdatum** van de **Huurovereenkomst** en is maximaal 20 jaar oud sinds de datum van eerste registratie.
- Het **Gehuurde Voertuig** is een **Auto, Bestelwagen, Minibus of Motorhome**.
- Als u huurt bij een **Autodeelbedrijf**, zijn **U** en elke andere bestuurder die lid is van het **Autodeelbedrijf** gemachtigd om het gehuurde voertuig te besturen.
- Het **Gehuurde Voertuig** zal niet gebruikt worden op een **Safari** of een avontuurlijke terreinroute.
- **U** bent ten minste 21 jaar oud en wettelijk bevoegd om het **Gehuurde Voertuig** te besturen en u rijdt niet tegen het advies van een arts in.

Wij verlenen geen dekking indien niet aan deze vereisten om in aanmerking te komen wordt voldaan op de **Ingangsdatum** van **Uw** polis. Neem zo spoedig mogelijk contact op met assistance@riversidemalta.com.mt als **u** niet in aanmerking komt voor deze verzekering of als **U** vragen hebt.

Bekendmaking van Belangrijke Informatie

Bij de beslissing om deze verzekering te aanvaarden en bij het vaststellen van de voorwaarden en de premie zijn **Wij** uitgegaan van de informatie die **U Ons** via de **Beheerder** hebt verstrekt. **U** dient redelijke zorg te betrachten om volledige en nauwkeurige antwoorden te geven op de vragen die **Wij U** stellen bij het afsluiten, wijzigen en verlengen van **Uw** polis. Als de door **U** verstrekte informatie niet volledig en nauwkeurig is, kunnen **Wij**:

- **Uw** verzekering annuleren en weigeren om een claim uit te betalen of
- een claim niet volledig uitbetalen of
- de premie herzien en
- dit kan invloed hebben op de omvang van de dekking.

Als **U** ontdekt dat door **U** verstrekte informatie onvolledig of onnauwkeurig is, neem dan zo spoedig mogelijk contact op met de **Beheerder**. Noch de **Beheerder**, noch **Wij** geven advies of doen een persoonlijke aanbeveling in verband met de geschiktheid van deze polis. Het is **Uw** verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de polis aan **Uw** behoeften voldoet.

Rubriek 3 – Wat is Gedekt

De door **U** gekochte dekking en het gedekte **Gehuurde Voertuig** staan vermeld op **Uw Certificaat Van Verzekering**. Als **U** **Uw** dekking wilt uitbreiden, dient **U** contact op te nemen met assistance@riversidemalta.com.mt.

Vergoeding Eigen Risico

Wij zullen maximaal het bedrag uitkeren dat vermeld staat op het **Certificaat Van Verzekering** en dat **U** op grond van **Uw Huurovereenkomst** verschuldigd bent voor de volgende soorten claims:

1. Weersgebonden claims
2. Schade veroorzaakt door brand of explosie
3. Onopzettelijke en kwaadwillige schade
4. Botsingen met dieren
5. Diefstal of poging tot diefstal

Vrijwaring voor Schade

Wij zullen maximaal het bedrag uitkeren dat vermeld staat op het **Certificaat Van Verzekering** en dat **U** op grond van **Uw Huurovereenkomst** verschuldigd bent voor de volgende soorten claims:

1. Schade aan Banden, Wielen of (lichtmetalen) Velgen
2. Voorruit en ander glas van het voertuig
3. Schade aan het **Onderstel** en het **Dak**

Administratiekosten

Wij zullen maximaal het bedrag uitkeren dat vermeld staat op uw **Certificaat Van Verzekering** voor eventuele **Administratiekosten** die worden toegepast door het **Verhuurbedrijf** of een **Overheidsinstantie** en die niet kunnen worden teruggevorderd naar aanleiding van een claim die door deze verzekering wordt gedekt. Administratiekosten omvatten geen boetes, parkeerkosten of betaalkosten.

Sleepkosten

Wij zullen maximaal het bedrag uitkeren dat vermeld staat op uw **Certificaat Van Verzekering** voor eventuele **Sleepkosten** die worden toegepast door het **Verhuurbedrijf** of een overheidsinstantie en die niet kunnen worden teruggevorderd naar aanleiding van een claim die door deze verzekering wordt gedekt.

Verkeerde Brandstof Tanken

Wij zullen maximaal het bedrag uitkeren dat vermeld staat op uw **Certificaat Van Verzekering** voor de kosten die ontstaan doordat **U** of een op **Uw Huurovereenkomst** vermelde persoon het verkeerde type brandstof in **Uw Gehuurd Voertuig** heeft getankt. **Wij** betalen dit bedrag voor:

1. de kosten voor het spoelen van de motor
2. de kosten voor het terughalen van het huurvoertuig
3. **Extra Reiskosten** die noodzakelijk zijn om **Uw** reis voort te zetten

Dekking Sleutels

Wij zullen maximaal het bedrag uitkeren dat vermeld staat op uw **Certificaat Van Verzekering** voor de kosten voor het vervangen van de sleutel of slotzender van uw huurauto als de oorspronkelijke sleutel of slotzender verloren, gestolen of beschadigd is, met inbegrip van de kosten voor vervangende sloten en eventuele kosten voor slotenmakers.

Inperking

Wij zullen een uitkering toekennen zoals vermeld op het **Certificaat Van Verzekering** indien de **Huurovereenkomst** wordt onderbroken op advies van een arts en er niemand anders is die door het **Verhuurbedrijf** gemachtigd is om het **Gehuurde Voertuig** te besturen. **U** moet een medische verklaring of een brief van de arts overleggen waarin de instructie om niet te rijden voor de resterende periode van de **Huurovereenkomst** wordt bevestigd.

Afleveringskosten

In het geval dat er niemand gemachtigd is om het **Gehuurde Voertuig** terug te brengen naar het overeengekomen afleverpunt na een ongeval/ziekte waarvoor een ziekenhuisopname plaatsvindt, zullen **Wij** maximaal het bedrag uitkeren dat vermeld staat op uw **Certificaat Van Verzekering** voor de kosten die het **Verhuurbedrijf** maakt om het **Gehuurde Voertuig** terug te halen. **U** moet een medische verklaring of een brief van een arts overleggen waarin de ziekenhuisopname wordt bevestigd.

Dekking Buitensluiting

Als **U Zich** onopzettelijk buitensluit uit het **Gehuurde Voertuig**, zullen **Wij** maximaal het bedrag uitkeren dat vermeld staat op **Uw Certificaat Van Verzekering** voor het openen van het **Gehuurde Voertuig**. Het **Verhuurbedrijf** moet het beroep op een slotenmaker goedkeuren voordat er een slotenmaker wordt ingeschakeld.

Annuleringskosten

Wij zullen maximaal het bedrag uitkeren dat vermeld staat op uw **Certificaat Van Verzekering** voor eventuele annuleringskosten die worden toegepast door **Uw Verhuurbedrijf** en die niet kunnen worden teruggevorderd vanwege een van de volgende redenen:

1. Het overlijden, lichamelijk letsel of ernstige ziekte van:
 - a. **U of Uw Reisgenoot**; of
 - b. een persoon bij wie **U** tijdelijk verblijft tijdens **Uw** reis of
 - c. een **Naast Familielid** van **U Of Van Uw Reisgenoten** of
 - d. een **Nauwe Zakenpartner** van **U Of Van Uw Reisgenoten**
2. Deelname aan een jury of oproep om te getuigen voor de rechtbank van **U of Uw Reisgenoot**.
3. Ontslag van **U of Uw Reisgenoot** (voor zover dit in aanmerking komt voor betaling onder de huidige wetgeving inzake ontslagvergoedingen en er op het tijdstip van het boeken van de reis geen reden was om aan te nemen dat iemand ontslagen zou worden).
4. Het verlof van **U of Uw Reisgenoot** als lid van de strijdkrachten, politie, brandweer, verpleeg- of ambulancediensten of werknemer van een overheidsdienst wordt om operationele redenen geannuleerd, op voorwaarde dat dergelijke annulering of inperking redelijkerwijs niet kon worden verwacht op het tijdstip dat deze verzekering door **U** werd gekocht.
5. De politie vraagt **U** om in **Uw** huis te blijven of ernaar terug te keren wegens ernstige schade aan **Uw** huis veroorzaakt door brand, vliegtuig, explosie, storm, overstroming, verzakking, kwaadwilligen of diefstal.

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot claims

- Als **u** nalaat om de vervoerder onmiddellijk op de hoogte te brengen wanneer het noodzakelijk wordt geacht de reis te annuleren, zal **Onze** aansprakelijkheid beperkt blijven tot de annuleringskosten die van toepassing zouden zijn geweest indien de nalatigheid niet zou hebben plaatsgevonden.
- Als **U** de reis annuleert vanwege enig ander lichamelijk letsel of ernstige ziekte, moet **U** een medische verklaring van een arts overleggen waarin staat dat dit **U** noodzakelijkerwijs en redelijkerwijs belet heeft om te reizen.
- Annuleringen uit vrees voor of ten gevolge van een noodsituatie op gezondheidsvlak, al dan niet als pandemie uitgeroepen, zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

Dekking Persoonlijke Bezittingen

Deze rubriek dekt **U** tegen diefstal, poging tot diefstal of beschadiging van **Uw Persoonlijke Bezittingen** als gevolg van zichtbare inbraak in het **Gehuurde Voertuig** tussen 20.00 uur en 08.00 uur plaatselijke tijd.

De maximale vergoeding voor elk afzonderlijk artikel waarvoor geen oorspronkelijk ontvangstbewijs, aankoopbewijs of verzekeringstaxatie (verkregen vóór het schadegeval) wordt overlegd, bedraagt € 75, met een maximum van € 200 voor alle dergelijke artikelen. **Wij** zullen de volgende bedragen in mindering brengen voor slijtage:

Aftrek voor de ouderdom van persoonlijke bezittingen:

- Tot 1 jaar oud 10% vermindering van de aankoopprijs
- 1 tot 2 jaar oud 30% vermindering van de aankoopprijs
- 2 tot 3 jaar oud 50% vermindering van de aankoopprijs

- 3 tot 4 jaar oud 70% vermindering van de aankoopprijs
- 4 tot 5 jaar oud 80% vermindering van de aankoopprijs

In geval van een schadegeval onder deze rubriek zal er **U** gevraagd worden om een politierapport te overleggen.

Rubriek 4 – Wat is niet Gedekt

Wij betalen geen claim:

1. Als **U** niet voldoet aan de [vereisten om in aanmerking te komen](#) voor deze polis.
2. Voor kosten die kunnen worden teruggevorderd van het **Verhuurbedrijf** of van een andere persoon of bedrijf.
3. Die het gevolg is van een directe inbreuk op de algemene voorwaarden van uw huurovereenkomst.
4. Voor schade aan een ander voertuig, overlijden of lichamelijk letsel van een persoon of dier, of eigendom.
5. Voor elk bedrag dat hoger is dan het bedrag waarvoor **U** aansprakelijk bent zoals vermeld in de **Huurovereenkomst**.
6. Voor schade veroorzaakt vóór de **Ingangsdatum** van **Uw Huurovereenkomst**.
7. Voor verlies of beschadiging van het interieur van het **Gehuurde Voertuig**, anders dan in geval van een aanrijding.
8. Die uitsluitend betrekking hebben op verlies of diefstal van, of schade aan de inhoud van een **Gehuurde Voertuig**.
9. Voor accessoires die zijn aangebracht op of geleverd bij het **Gehuurde Voertuig**, zoals geluidsinstallaties, radio's, cassette-, cd- of mp3-spelers, skirekken, autostoelen, gps- en satellietnavigatieapparatuur en telecommunicatieapparatuur.
10. Met betrekking tot het tanken van verkeerde brandstof
 - a. Voor mechanische reparaties of de kosten van eventuele vervangende onderdelen
 - b. Voor eventuele kosten in verband met een gemist vertrek.
11. Als gevolg van slijtage of mechanisch defect, met inbegrip van de koppeling.
12. Als gevolg van **Uw** misbruik van alcohol of geneesmiddelen (met inbegrip van verkeerd gebruik van geneesmiddelen op voorschrift).
13. Als gevolg van frauduleuze, oneerlijke, illegale activiteiten of een criminele daad gepleegd door **U**.
14. Als het **Gehuurde Voertuig** werd bestuurd door een persoon die niet genoemd is in de **Huurovereenkomst**.
15. Die optreedt terwijl het **Gehuurde Voertuig** zich niet op een **Openbare Weg** bevindt, bijvoorbeeld tijdens een **Safari** of een avonturenroute.
16. Voor verlies of schade als gevolg van een opzettelijke en bewuste handeling door **U**.
17. Voor **Extra Reiskosten** tenzij anders vermeld in de polisvoorwaarden.
18. Die ontstaat tijdens het rijden in strijd met de verkeerswetgeving van het land van verhuur.
19. Voor de huur van bepaalde voertuigen, namelijk: aanhangwagens of caravans, vrachtwagens, commerciële voertuigen, tweewielige motorvoertuigen, bromfietsen, motorfietsen, terreinvoertuigen, recreatievoertuigen, voertuigen die zijn gewijzigd ten opzichte van hun standaard fabrieksspecificaties.
20. Voor voorrijkosten die geen verband houden met de hoofdclaim.
21. Voor transactiekosten van betaalkaarten.
22. Voor vervangende voertuigen van een garage of dealer.
23. Voor reinigingskosten.
24. Die direct of indirect ontstaan als gevolg van:
 - a. **Oorlog** of terreurdaden
 - b. Een verzekerde die deelneemt aan een **Actieve Oorlog**
 - c. Nucleaire risico's

Rubriek 5 – Algemene Voorwaarden

1. Tenzij **U Onze** schriftelijke toestemming hebt, mag **U** niet toegeven dat **U** of een op **Uw Huurovereenkomst** vermelde persoon schuld heeft aan een incident of verklaringen afleggen of beloftes doen namens **Ons** die bindend zijn voor **Ons**. **Wij** hebben het recht om alle procedures te voeren, te controleren en af te wikkelen die voortvloeien uit of in verband staan met een claim onder deze verzekering.
2. De dekking wordt verleend in de landen die in de **Huurovereenkomst** worden gespecificeerd, op voorwaarde dat ze binnen het toepassingsgebied vallen van het grondgebied dat **U** hebt gekocht (zie definities van **Europa** en **Wereldwijd**).
3. De dekking wordt uitgebreid naar extra bestuurders, op voorwaarde dat zij het **Gehuurd Voertuig** besturen volgens de algemene voorwaarden van de **Huurovereenkomst** en dat zij worden **Genoemd In De Huurovereenkomst**.
4. Deze polis en alle optionele extra's moeten zijn gekocht vóór de aanvang van de **Huurovereenkomst** waarvoor **U** deze polis wilt laten gelden.
5. **U** kunt **Uw** polis vóór de aanvang van een **Huurovereenkomst** wijzigen en elke extra premie die eventueel in rekening wordt gebracht, wordt berekend alsof de wijziging inbegrepen was bij de aanvang van de polis.
6. Wanneer er sprake is van een **Dubbele Verzekering**, laat **Ons** dit dan weten, zodat **Wij Ons** deel van **Uw** claim betalen.
7. Deze verzekeringspolis is in zijn geheel ongeldig indien de data op de **Huurovereenkomst** en de data op het **Certificaat Van Verzekering** niet overeenstemmen. Als u uw dekking automatisch verlengt, bent u verzekerd voor schade die zich voordoet na uw verlenging.
8. De in de **Huurovereenkomst** vermelde **Hoofdbestuurder** moet overeenstemmen met de verzekeringnemer en de naam van de **Hoofdbestuurder** op het **Certificaat Van Verzekering**.
9. **Wij** houden ons het recht voor om aanvullende voorwaarden toe te passen of het verlengen van een **jaarlijkse polis** te weigeren.

Rubriek 6 – Een Claim Indienen

Met Wie Moet ik Contact Opnemen?

Om een claim in te dienen, vult u het online claimformulier in op <https://claim.orchard-administration.com>. Of

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

Openingstijden: ma t/m vr, van 10.00 tot 18.00 uur
Telefoon: +35 627 78 29 89
E-mail: assistance@orchard-administration.com

Wat u Moet Doen

U moet voldoen aan de volgende voorwaarden. Als **U** nalaat om dat te doen en dit een invloed heeft op het vermogen van de **Claimbeheerder** om **Uw** claim volledig te beoordelen of **Onze** verliezen tot een minimum te beperken, is het mogelijk dat **Wij Uw** claim niet uitkeren of dat een eventuele vergoeding wordt verminderd:

1. Alle claims moeten zo spoedig mogelijk worden gemeld aan de **Claimbeheerder**, in ieder geval binnen 30 dagen nadat **U** kennis hebt gekregen van een incident.
2. **U** moet een claimformulier (volledig) invullen en op uw eigen kosten alle informatie en hulp verstrekken die de **Claimbeheerder** nodig heeft om het bedrag van een eventuele vergoeding in het kader van deze verzekering vast te stellen.

De **Claimbeheerder** kan de volgende informatie en bewijsstukken opvragen:

1. **Uw** certificaatnummer dat vermeld staat op uw **Certificaat Van Verzekering**.
2. Een kopie van de **Huurovereenkomst**.
3. Een kopie van het Schadeformulier (of een soortgelijk document) en/of een foto van de veroorzaakte schade.
4. Een kopie van het rijbewijs van de **Hoofdbestuurder** en de persoon die het **Gehuurde Voertuig** bestuurde op het tijdstip van het incident dat aanleiding geeft tot een claim.
5. Bewijs dat **U** de kosten waarvoor **U** terugbetaling vraagt, hebt betaald door een kopie van het afschrift van **Uw** creditcard/betaalpas te verstrekken waarop de verrichte betaling(en) vermeld staat/staan.
6. Een factuur van het **Verhuurbedrijf** die de kosten bevestigt van de reparatie die is uitgevoerd aan het **Gehuurde Voertuig**.
7. Reparatiefactuur of schadematrix van het **Verhuurbedrijf** waarop de kosten voor de reparatie van het voertuig staan vermeld.
8. **Uw** bankgegevens om de **Claimbeheerder** in staat te stellen de claim uit te betalen.
9. Details van het incident waarvoor **U** een claim indient (inclusief de tijd en datum).
10. Een kopie van een politierapport.

Andere verzekering

Als er op het moment van een geldige claim in het kader van deze polis een andere verzekeringspolis van kracht is die **u** voor dezelfde schade of kosten dekt, kunnen **Wij Onze** kosten geheel of gedeeltelijk terugvorderen van de andere verzekeraar. **U** moet **Ons** alle hulp of informatie geven die **Wij** nodig hebben om **Ons** te helpen bij het terugvorderen van **onze** schade.

Behandeling van Claims en ons Recht op Terugvordering

Wij hebben het recht om elke claim in het kader van deze polis over te nemen, te verdedigen of af te wikkelen namens **u** of een andere persoon die door deze polis wordt gedekt en **wij** hebben het recht om in die naam gerechtelijke stappen te ondernemen om eventuele betalingen die **wij** doen, terug te vorderen.

Frauduleuze Claims of Misleidende Informatie

Wij hanteren een krachtige aanpak van fraudepreventie om de premies laag te houden, zodat **u** niet hoeft te betalen voor de oneerlijkheid van anderen. Indien een claim in het kader van deze verzekering frauduleus, opzettelijk overdreven of bedoeld is om te misleiden, of indien opzettelijk misleidende of frauduleuze middelen worden gebruikt door **u** of iemand die namens **u** handelt om een uitkering in het kader van deze verzekering te verkrijgen, eindigt **uw** recht op een uitkering in het kader van deze verzekering, wordt **uw** polis geannuleerd zonder restitutie van de premie en hebben **wij** het recht om een uitkering die is betaald en kosten die zijn gemaakt als gevolg van dergelijke frauduleuze of opzettelijk misleidende claim terug te vorderen. **Wij** kunnen ook de politie inlichten.

Om fraude te voorkomen, delen **verzekeraars** soms informatie. Details over **uw** verzekeringsaanvraag en eventuele claims die **u** indient, kunnen worden uitgewisseld tussen **verzekeraars**.

Rubriek 7 – Annulering van de Polis

Uw Annuleringsrechten

1. **U** kunt **uw** polis annuleren vóór de **Ingangsdatum**, of binnen veertien (14) dagen na aankoop van **Uw** polis, op voorwaarde dat **U Uw Gehuurde Voertuig** nog niet hebt opgehaald en u geen claim hebt ingediend. **Wij** zullen in dat geval de premie die **U** hebt betaald volledig terugbetalen.
2. **U** kunt **uw** polis op elk ander ogenblik annuleren, maar er vindt dan geen terugbetaling plaats.
3. Neem contact op met de **beheerder** indien **u uw** polis wilt annuleren.

Annuleringsrechten van de Verzekeraars

Wij behouden ons het recht voor om deze polis onmiddellijk te annuleren indien **u** fraude pleegt. Er vindt dan geen terugbetaling plaats van de premie die **u** hebt betaald. Als **wij uw** polis annuleren, zullen **wij** dat schriftelijk doen aan het meest recente adres dat **wij** van **u** hebben.

Rubriek 8 – Een Klacht Indienen

Elke klacht moet worden gericht aan:

General Manager					Openingstijden: ma t/m vr, van 9.00 tot 17.00 uur
Riverside Insurance Agency Malta Limited					Telefoon: +35 627 78 29 89
102, Suite 3					E-mail ons : assistance@riversidemalta.com.mt
St. Catherine Street					
Attard ATD 2605					
Malta					

Uw klacht zal onmiddellijk worden bevestigd.

De **Beheerder** zal ernaar streven om **Uw** klacht binnen vijftien (15) werkdagen na de eerste kennisgeving van **Uw** klacht op te lossen. Als de **Beheerderuw** klacht niet binnen deze periode kan oplossen, zal hij **U** schriftelijk op de hoogte brengen van de redenen waarom en ernaar streven om **Uw** klacht binnen nogmaals vijftien (15) werkdagen vanaf dit tijdstip op te lossen.

Als **U** ontevreden blijft over de respons op **Uw** klacht of als deze laatste niet binnen de hierboven vermelde termijnen wordt opgelost, zal de **Beheerder U** wijzen op **Uw** recht om **Uw** klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) in Nederland: De contactgegevens zijn als volgt:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Nederland

Tel: +31 (0) 70 333 8 999
E-mail: consumenten@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

U kunt **Uw** klacht ook voorleggen aan 'The Financial Services Arbiter' in Malta door:

- te e-mailen naar complaint.info@asf.mt;
- te schrijven naar het Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta; of
- te bellen met +35 621 24 92 45.

Kijk voor meer informatie online op financialarbiter.org.mt.

BELANGRIJK: Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en het Office of the Arbiter for Financial Services (Malta) verwachten van **U** dat u de bovenstaande procedure hebt gevolgd voordat ze **Uw** zaak aannemen.

Als **U Uw** contract online hebt gekocht en inwoner bent van een **EU-land**, kunt **U** ook een klacht indienen via het platform voor onlinegeschillenbeslechting van de EU (het ODR-platform). De website van het ODR-platform is www.ec.europa.eu/odr.

De bovenstaande regelingen voor klachtenbehandeling doen geen afbreuk aan **Uw** recht om een gerechtelijke procedure of een procedure voor alternatieve geschillenbeslechting aan te spannen in overeenstemming met **Uw** contractuele rechten.

Rubriek 9 – Wettelijke, Regelgevende en Andere Informatie

Kennisgeving inzake Gegevensbescherming

Gegevensbescherming

Fortegra Europe Insurance Company Ltd (de verantwoordelijke voor de verwerking) verbindt zich ertoe om **uw** privacy te beschermen en te eerbiedigen in overeenstemming met de huidige Gegevensbeschermingswetgeving ("Wetgeving"). Hieronder vindt u een samenvatting van de belangrijkste manieren waarop **wij uw** persoonsgegevens verwerken.

Hoe Wij Uw Persoonsgegevens Gebruiken

Wij kunnen de persoonsgegevens die **wij** over **u** hebben, gebruiken voor de uitvoering van **uw** verzekeringscontract. Dit omvat onder meer het verstrekken van de verzekering die **u** bij **ons** aanvraagt, het beheer daarvan, waaronder het afhandelen van claims en alle andere daarmee verband houdende doeleinden, onderschrijving (wat onderschrijvingsbeslissingen via geautomatiseerde middelen kan omvatten), het aanbieden van verlengingsvoorwaarden, het vaststellen van prijzen of statistische doeleinden. **Wij** kunnen **uw** gegevens ook gebruiken om ons te beschermen tegen fraude en het witwassen van geld en om te voldoen aan **onze** algemene wettelijke en regelgevende verplichtingen.

Bekendmaking van Uw Persoonsgegevens

Wij kunnen **uw** persoonsgegevens bekendmaken aan derden die betrokken zijn bij de levering van producten of diensten aan **ons**, of aan dienstverleners die diensten verlenen namens **ons**. Daartoe behoren **onze** groepsmaatschappijen, affiniteitspartners, makelaars, agenten, externe beheerders, andere verzekeraars, herverzekeraars, andere verzekeringstussenpersonen, kredietagentschappen, medische dienstverleners, fraudedetectiebureaus, schade-experts, externe advocatenkantoren, externe accountants en auditors, regelgevende instanties, en zoals wettelijk vereist kan zijn.

Internationale Doorgifte van Gegevens

Wij kunnen **uw** persoonsgegevens doorgeven aan bestemmingen buiten de **Europese Economische Ruimte** ("EER"). Wanneer **wij uw** persoonsgegevens doorgeven buiten de EER, zorgen **wij** ervoor dat deze veilig en in overeenstemming met de wetgeving worden behandeld.

Uw Rechten

U hebt het recht **ons** te vragen **uw** gegevens niet te verwerken voor marketingdoeleinden, een kopie te krijgen van de persoonsgegevens die **wij** over **u** bewaren, **uw** gegevens te laten wissen (behoudens bepaalde uitzonderingen), onjuiste of misleidende gegevens te laten corrigeren of wissen, de verwerking van **uw** gegevens te beperken, **ons** te vragen een kopie van **uw** gegevens te verstrekken aan een verantwoordelijke voor de verwerking en een klacht in te dienen bij de lokale gegevensbeschermingsautoriteit.

Bewaring

Uw gegevens worden niet langer bewaard dan nodig is en zullen worden beheerd in overeenstemming met **ons** beleid inzake het bewaren van gegevens. In de meeste gevallen bedraagt de bewaartermijn zeven (7) jaar na het verstrijken van de polis of **onze** zakelijke relatie met **u**, tenzij **wij** verplicht zijn de gegevens langer te bewaren vanwege zakelijke, wettelijke of reglementaire vereisten.

Als **u** meer informatie nodig hebt of vragen hebt over **ons** gebruik van **uw** persoonsgegevens, kunt **u ons** volledige Privacybeleid vinden op <https://www.fortegra.eu/privacy-policy>. U kunt ook contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming, Fortegra Europe Insurance Company Ltd, Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta of via e-mail op dpofficer@fortegramalta.com.

Rechten van Derden

De partijen bij dit contract zijn **u** en **wij**. Dit doet geen afbreuk aan enig recht of rechtsmiddel van een derde dat bestaat of beschikbaar is onder de Nederlandse wet.

Beveiliging van uw Premie- en Claimbetalingen

Alle premiebetalingen van **u** die aan **ons** verschuldigd zijn voor deze polis, worden namens **ons** door de **beheerder** bewaard. De **beheerder** bewaart ook een eventuele premierestitutie die **wij** aan **u** verschuldigd zijn. Eventuele claimvergoedingen die **wij** aan **u** verschuldigd zijn, worden aan **u** uitgekeerd door de **claimbeheerder**.

In deze hoedanigheden treedt de **beheerder** op als **onze** agent. Dit betekent dat zodra een premie aan de **beheerder** is betaald, deze geacht wordt door **ons** te zijn ontvangen en dat alle claimvergoedingen en premierestituties pas geacht worden te zijn betaald wanneer **u** ze daadwerkelijk hebt ontvangen.

Recht en Jurisdictie

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is deze polis onderworpen aan de wetten van Nederland en aan de exclusieve bevoegdheid van de Nederlandse rechtbank.

Sancties

Wij zullen geen uitkering toekennen in het kader van dit verzekeringscontract indien het verlenen van dekking, het vergoeden van een claim of het toekennen van een uitkering in strijd zou zijn met een sanctie, verbod of beperking opgelegd door de wet of regelgeving.

Regelgevende Informatie

Fortegra Europe Insurance Company Ltd (Malta ondernemingsnummer SE 17), Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, is krachtens de Insurance Business Act 1998 van het Maltese recht gemachtigd om algemene bedrijfsactiviteiten uit te voeren en staat onder toezicht van de Malta Financial Services Authority aan Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Jaarverslagen over **onze** solvabiliteit en financiële positie zijn te vinden op <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

De **beheerder**, Riverside Insurance Agency Malta Limited (Malta ondernemingsnummer C 94792), is gemachtigd en staat onder toezicht van de Malta Financial Services Authority, Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta.

Rubriek 10 – Definities

Telkens wanneer de volgende woorden of uitdrukkingen **vetgedrukt** in deze Dekkingsbevestiging verschijnen, hebben zij de betekenis die hieronder wordt gegeven.

“Administratiekosten” – Kosten die door het **verhuurbedrijf** worden gemaakt en die niet kunnen worden teruggevorderd naar aanleiding van een incident dat door deze verzekering wordt gedekt. Dit omvat kosten die door het **verhuurbedrijf** worden toegepast voor **verlies van gebruik**.

“Auto” – Een motorvoertuig dat contractueel bestemd is voor het vervoer van passagiers en hun bezittingen en dat niet geschikt is voor het vervoer van meer dan negen passagiers.

“Autodeelbedrijf” – Een bedrijf of agentschap met een volledige vergunning van de regelgevende instantie van het land, de deelstaat of de plaatselijke overheid dat geregistreerde betalende leden het gebruik aanbiedt van alle **gehuurde voertuigen** binnen het wagenpark van het **Autodeelbedrijf**. Een autodeelbedrijf biedt zijn leden snel en gemakkelijk toegang tot een **auto** of een **bestelwagen** voor verhuur op korte termijn. De leden kunnen gebruik maken van de voertuigen van het autodeelbedrijf wanneer zij die nodig hebben. Let op: een **Autodeelbedrijf** verschilt van **Verhuurbedrijf** zoals aangegeven in “DEFINITIES”.

“Autodeelbedrijfslid” – Een lid van het **Autodeelbedrijf**. Deze polis dekt het "Gezamenlijk Lid" en/of "Partnerlid" dat in hetzelfde hoofdverblijf woont.

“Autoglas” – Al het glas dat deel uitmaakt van het **gehuurde voertuig**, waaronder de voorruit, de ruiten, de binnen- en buitenverlichting en het zonnedak.

“Beheerder” – Het bedrijf dat deze verzekering beheert. Dit is Riverside Insurance Agency Malta Limited, Level 3 (Suite No. 2519) Tower Business Centre, Tower Street, Swatar, BKR 4013, Malta.

“Bestelwagen” – Een voertuig tot 7,5 ton dat speciaal is ontworpen voor het vervoer van goederen.

“Certificaat van Verzekering” – Het document waarin **u** als de verzekeringnemer wordt genoemd en waarin staat waarvoor deze polis **u** dekking biedt. **Uw Certificaat van Verzekering** wordt bijgewerkt en vervangen wanneer **u** wijzigingen aanbrengt in de polis.

“Claimbeheerder” – Het bedrijf dat eventuele claims namens **ons** zal behandelen. Dit is Orchard Administration Limited.

“Commercieel Gebruik” – Het gebruik van het **gehuurde voertuig** als taxi, minitaxi, limousine of rijkschool of gebruik ervan door commerciële vertegenwoordigers om bestellingen te werven.

“Dak” – Betekent de structuur die de bovenbekleding vormt van het **gehuurde voertuig**.

“Dubbele Verzekering” – Wanneer iemand tweemaal voor hetzelfde risico gedekt is.

“EU-land” – Betekent België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Spanje, Slovenië, Slowakije, Tsjechië en Zweden.

“Europa” – De landen die lid zijn van de EER en Zwitserland: België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, het Verenigd Koninkrijk en Zweden. En landen ten westen van het Oeralgebergte, waaronder eilanden in de Middellandse Zee, Marokko, Tunesië, Turkije, de Canarische Eilanden, Madeira en de Azoren.

“Extra Reiskosten” – Alle extra reiskosten die **u** maakt in het kader van een schadegeval onder de relevante rubriek van deze polis

“Gehuurd voertuig” – Het voertuig dat **u** in het kader van een **huurovereenkomst** voor een bepaalde periode huurt van een **verhuurbedrijf**.

“Hoofdbestuurder” – De persoon wiens naam in de **huurovereenkomst** vermeld staat als contractueel verantwoordelijk voor het **gehuurde voertuig**.

“Huurovereenkomst” – Het contract tussen **u** en een **verhuurbedrijf** dat **u** in staat stelt om een voertuig te huren. Dit document bevat details over **u**, het **gehuurde voertuig** en de algemene huurvoorwaarden.

“Ingangsdatum” - De datum waarop de verzekeringsdekking ingaat, zoals vermeld op **uw certificaat van verzekering** en op **uw huurovereenkomst**

“Jaarlijks” - "Is een polis die onbeperkte Huurovereenkomsten dekt in de Verzekeringsperiode tot eenendertig (31) kalenderdagen, tenzij U een Uitgebreide Huurovereenkomst heeft gekocht, waardoor Uw dekking wordt uitgebreid tot tweeënzestig (62) kalenderdagen.

“Kostbaarheden” – Juwelen, goud, zilver, edele metalen of artikelen van edelstenen of halfedelstenen, horloges, bont, camera's, camcorders, foto-, audio-, video-, televisie- en telecommunicatieapparatuur (waaronder cd's, dvd's, banden, films, cassettes, inktpatronen, geheugenkaarten, luidsprekers en koptelefoons), computerspelletjes en bijbehorende apparatuur, telescopen en verrekijkers.

“Minibus” – Een voertuig tot 7,5 ton, ontworpen voor het vervoer van maximaal 15 personen inclusief de bestuurder.

“Motorhome en/of Camper” – Een voertuig tot 7,5 ton met vaste slaap- of kookgelegenheid.

“Naaste Verwanten” – Gedefinieerd als echtgeno(o)t(e) of partner, burgerlijke partner, ouders, schoonouders, broers, zussen, zwagers, schoonzussen, meerderjarig kind of verloofde die in dezelfde woning als **u** woont.

“Nauwe Zakenpartner” – betekent een persoon in dezelfde dienstbetrekking en bij dezelfde werkgever als **u** in **uw land van verblijf**, wiens afwezigheid van het werk gedurende een of meer volledige dagen op hetzelfde moment als **u**, de goede voortzetting van die zaken verhindert.

“Onderstel” – De onderkant van het voertuig, met uitzondering van de bumpers, sierstrips, banden en wielvelgen.

“Oorlog” – Betekent:

- a. **Oorlog**, invasie, daden van buitenlandse vijanden, vijandelijkheden (ongeacht of al dan niet een oorlog is verklaard), burgeroorlog, rebellie, revolutie, opstand, militaire of wederrechtelijke macht, oproer of burgerlijke onlusten die de omvang aannemen van, of neerkomen op, een opstand, militaire of wederrechtelijke macht, of
- b. Elke daad van **terrorisme** of
- c. Elke **oorlogshandeling** of daad van **terrorisme** die neerkomt op (een dreiging tot) het gebruik van een nucleair wapen of apparaat, of een chemisch of biologisch agens.

“Openbare Weg” – Elke weg die beschikbaar is voor gebruik door het publiek, met inbegrip van tolwegen.

“Permanent Ingezetene” - Het land waar **u** gewoonlijk permanent verblijft, belasting betaalt of geregistreerd bent bij een arts.

“Persoonlijk Geld” – Bankbiljetten en munten die in omloop zijn, reis- en andere cheques, postwissels of betaalopdrachten, voorafbetaalde kaarten, coupons of vouchers, reisbiljetten, biljetten voor evenementen en amusement, telefoonkaarten en creditcards/betaalpassen die voor privé- en/of zakelijke doeleinden worden gebruikt.

“Persoonlijke Bezittingen” – Kleding, bagage en andere artikelen die aan **u** toebehoren (of waarvoor **u** wettelijk verantwoordelijk bent) en die **u** draagt, gebruikt of bij u hebt, met uitzondering van **persoonlijk geld**, documenten van welke aard dan ook en **kostbaarheden**.

“Reisgenoten” – Elke persoon met wie **u** hebt afgesproken samen te reizen in het **gehuurde voertuig**.

“**Safari**” – Een expeditie om dieren in hun natuurlijke habitat te observeren of erop te jagen.

“**Slepen**” – Het terugbrengen van het **gehuurde voertuig** na een ongeval, diefstal, kwaadwillige beschadiging, brand of mechanisch defect naar het dichtstbijzijnde terrein dat eigendom is van het **verhuurbedrijf** of de oorspronkelijke ophaallocatie, afhankelijk van wat het dichtste bij is.

“**U, Uw, Uzelf**” - De op het **certificaat van verzekering** vermelde persoon die als **hoofdbestuurder** wordt genoemd in de **huurovereenkomst**, plus elke/alle in aanmerking komende perso(n)en die door het **verhuurbedrijf** gemachtigd is/zijn om het **gehuurde voertuig** te besturen. De persoon die de **huurovereenkomst** ondertekent, moet de verzekeringnemer zijn.

“**Verhuurbedrijf**” - Het bedrijf dat het **gehuurde voertuig** aan **u** verhuurt en dat een vergunning moet hebben om voertuigen te verhuren op het grondgebied waar het zich bevindt.

“**Verlies van Gebruik**” – Een door het **verhuurbedrijf** toegepast bedrag als een **gehuurd voertuig** niet beschikbaar is voor verhuur na een door deze verzekering gedekt incident. Voor de uitvoering van deze verzekering zal elke betaling die **wij** doen gebaseerd zijn op de prijs die **u** hebt betaald toen **u** het voertuig hebt gehuurd.

“**Verzekeraar**” – Fortegra Europe Insurance Company Ltd.

“**Verzekerde Periode**” – De periode waarvoor deze verzekering geldig is, zoals vermeld op **uw certificaat van verzekering**.

“**VK**” – Engeland, Wales, Schotland, Noord-Ierland, de Kanaaleilanden en het eiland Man.

“**Vrijwaring van Aanrijdingsschade**” – Is een extra bescherming die uw aansprakelijkheid beperkt voor schade boven het eigen risico vermeld in de **huurovereenkomst** tot de limiet weergegeven op het **certificaat van verzekering**, wanneer die schade niet wordt gedekt door de verzekeraar van het **verhuurbedrijf** of waarvoor het **verhuurbedrijf** u niet vrijwaart in de **huurovereenkomst**. Houd er rekening mee dat dit een optionele extra is, aangezien **onze** standaardpolis mogelijk al de mate van bescherming biedt die **u** nodig hebt.

“**Wereldwijd**” – Overal ter wereld, behalve in Afghanistan, Cuba, de Democratische Republiek Congo, Iran, Irak, Ivoorkust, Liberia, Myanmar, Noord-Korea, Zuid-Sudan, Sudan, Syrië, Wit-Rusland en Zimbabwe. Er wordt geen dekking verleend voor claims die het rechtstreekse gevolg zijn van een situatie die door de overheid onder de aandacht is gebracht, wanneer **u** een voertuig hebt gehuurd in een specifiek land of gebied waarvoor de overheid alle reizen (behalve essentiële reizen) heeft afgeraden voordat de **huurovereenkomst** ingaat.

“**Wij, Ons, Onze**” – De **verzekeraar** die handelt via de **beheerder**.

“**Zakelijk Gebruik**” – Het gebruik van het **gehuurde voertuig** voor zakelijke doeleinden, om bestellingen te werven of vooraf aangekochte goederen te leveren of om op commerciële basis van klant naar klant te reizen.

Rubriek 11 – Optionele Extra's (voor een extra premie)

De volgende Optionele Extra's zijn van kracht wanneer ze op het **certificaat van verzekering** vermeld staan en de toepasselijke premie is betaald. Eenmaal inbegrepen kunnen de optionele extra's niet worden verwijderd of terugbetaald tenzij de polis wordt geannuleerd.

Twee Hoofdbestuurders

De algemene voorwaarden van deze polis zijn gewijzigd om het twee **hoofdbestuurders** toe te staan om onafhankelijk van elkaar voertuigen te huren. Deze personen worden genoemd op het **certificaat van verzekering**. Beide personen moeten **naaste verwanten** zijn, die permanent verblijven op het adres dat is aangegeven op het **certificaat van verzekering** en worden geacht gezamenlijke verzekeringnemers te zijn.

Uitgebreide huurdekking

De maximale looptijd van een **huurovereenkomst** wordt verlengd van eenendertig (31) naar tweeënzestig (62) dagen.

Vrijwaring van Aanrijdingsschade

Het maximumbedrag dat onder de rubriek Vergoeding Eigen Risico kan worden uitgekeerd, wordt verhoogd tot € 75.000. Deze optie is alleen beschikbaar op **Wereldwijde** polissen.

Defect van de Voertuigaccu

Als de accu van het **gehuurde voertuig** defect raakt, zullen **wij u** vergoeden tot het bedrag op **uw certificaat van verzekering** voor kosten die **u** hebt gemaakt voor: -

1. Het vervangen/repareren van de accu en de montagekosten
2. **Uw extra reiskosten**
3. Het **verhuurbedrijf** dat **u** een vervangend **gehuurd voertuig ter beschikking stelt**
4. Voorrijkosten



VEHICLE HIRE EXCESS PROTECTION

 +356 2778 2989

 www.riversidemalta.com.mt

 assistance@riversidemalta.com.mt



Contents

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

Section 1 - Introduction

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

The Insurance Contract

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

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

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

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

Section 2 – Important Information

It is important that **You**:

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

Conditions

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

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

Lead Driver

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

Period of Insurance

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

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

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

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

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

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

4. **You** can cancel **Your** policy before the **Start Date**, or within fourteen (14) days of buying **your** policy provided **You** have not already collected **Your Rented Vehicle** or made a claim, and **We** will allow a full refund of the premium **You** have paid.
5. **You** can cancel **Your** policy at any other time but there will be no refund.
6. Please contact the **Administrator** if **You** wish to cancel **Your** policy.

The Insurers' Cancellation Rights

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

Section 8 – How to make a Complaint

Any complaint should be addressed to:

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

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

Your complaint will be acknowledged promptly.

The **Administrator** will aim to resolve **Your** complaint within 8 (eight) weeks from first notification of **Your** complaint.

If **You** remain dissatisfied with the response to **Your** complaint or it is not resolved within the timescales detailed above, the **Administrator** will advise **You** of **Your** rights to refer **Your** complaint to the Complaints Institute for Financial Services (Kifid) in the Netherlands. The contact details are as follows:

Complaints Institute for Financial Services (Kifid)
PostbUs 93257
2509 The Hague
The Netherlands

Tel: +31 (0) 70 333 8 999

E-mail: consumenten@kifid.nl

Website: www.kifid.nl

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 Complaints Institute for Financial Services and the Office of the Arbiter for Financial Services (Malta) will expect **You** to have followed the above procedure before they accept **Your** case.

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

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-Imsida, 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 Dutch 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 Netherlands and subject to the exclusive jurisdiction of the Dutch 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 Policy” - Is a policy that covers unlimited **Vehicle Rental Agreements** in the **Period of Insurance** up to 31 calendar days in length.

“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: -

1. Replacing/repairing the battery and fitting charges
2. **Your Additional Travel Expenses**
3. The **Rental Company** providing **You** with a replacement **Rental Vehicle**
4. Call out charges