



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



+356 2778 2989



www.riversidemalta.com.mt



assistance@riversidemalta.com.mt



RIVERSIDE INSURANCE
AGENCY MALTA LTD

Índice de contenidos

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

Sección 1 – Introducción

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El contrato de seguro

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

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



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

Sección 2 – Información importante

Es importante que **usted**:

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

Condiciones

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

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

Conductor principal

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

Vigencia del seguro

En lo que a **usted** respecta, esta póliza se compra como una **póliza diaria** que asegura un único **contrato de alquiler** por la cantidad de días indicada en **su certificado de seguro** y por hasta 120 días calendario, con sujeción a los límites de la póliza, también consignados en **su certificado de seguro**. La **vigencia del seguro** se indica en **su certificado de seguro** y la cobertura comienza cuando **usted** recoge el **vehículo alquilado** en la **empresa de alquiler**.

En lo que a **usted** respecta, la cobertura del seguro finaliza en la fecha en que devuelve el **vehículo alquilado** a la **empresa de alquiler**, la fecha de finalización que figura en **su certificado de seguro** o cuando se realiza una reclamación, lo que ocurra primero. Si devuelve el vehículo fuera del horario comercial habitual de la empresa de alquiler, la cobertura se extenderá automáticamente por 1 día calendario adicional o hasta que la **empresa de alquiler** verifique el vehículo, lo que ocurra primero. Si desea extender la **vigencia del seguro**, debe enviar un correo electrónico a assistance@riversidemalta.com.mt.

Extras opcionales

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

Antes de conducir su vehículo alquilado

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

Verifique que el **vehículo alquilado** no tenga daños preexistentes y asegúrese de que ello se indique en el formulario de inspección, previo al alquiler. Si esto no es posible, le recomendamos que tome una cantidad adecuada de fotografías

que incluyan evidencia de la fecha en que recogió el vehículo y las guarde para **sus** registros. También debe revisar los neumáticos del **vehículo alquilado**, si hay un neumático de repuesto y si todas las luces del vehículo funcionan.

Si tiene un incidente que involucra a otro vehículo

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

Elegibilidad

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

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

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

Divulgación de información importante

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

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

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

Sección 3 – Alcance de la cobertura

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

Exceso de reembolso

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

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

Exención de responsabilidad por daños (LDW)

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

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

Cargos administrativos

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

Cargos de remolque

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

Uso de combustible inadecuado

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

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

Llaves

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

Interrupción del contrato de alquiler

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

Cargos de devolución

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

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

Cierre accidental del vehículo

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

Cargos de cancelación

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

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

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones

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

Efectos personales

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

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

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

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

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

Sección 4 – Exclusiones

No pagaremos una reclamación en los siguientes casos:

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

Sección 5 – Condiciones generales

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

Sección 6 – Realización de una reclamación

¿A quién debe contactar?

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

Administrador de reclamaciones
Third Floor Riverside House,
40-46 High Street,
Maidstone,
Kent,
ME14 1JH,
United Kingdom.

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

Qué debe hacer

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

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

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

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

Otro seguro

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

Manejo de reclamaciones y derecho de repetición

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

Reclamaciones fraudulentas o información engañosa

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

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

Sección 7 – Cancelación de la póliza

Su derecho de cancelación

1. Podrá cancelar **su** póliza antes de la **fecha de inicio** y le reembolsaremos por completo la prima que haya pagado.
2. Podrá cancelar **su** póliza en cualquier otro momento, pero no estará sujeta a reembolso.
3. Comuníquese con el **administrador** si desea cancelar **su** póliza.

Derechos de cancelación de los aseguradores

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

Sección 8 – Presentación de una queja

Cualquier queja deberá dirigirse a:

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

Horario de atención: lunes a viernes de 9 a 17 horas

Teléfono: [+35627782989](tel:+35627782989)

Correo
assistance@riversidemalta.com.mt

electrónico:

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

El **administrador** tratará de resolver **su** queja dentro de los quince (15) días naturales contados desde la primera notificación de ella. Si el **administrador** no puede resolver **su** queja dentro de este período, le notificará por escrito para confirmar los motivos y tratará de resolver **su** queja dentro de los quince (15) días naturales adicionales a partir de este momento. Si no está satisfecho con la respuesta a **su** queja o dicha queja no se resuelve dentro de los plazos detallados anteriormente, el **administrador** le informará sobre sus derechos para remitir **su** queja al Árbitro de Servicios Financieros en Malta:

- Por correo electrónico a complaint.info@asf.mt; o
- Por escrito a la Oficina del Árbitro de Servicios Financieros, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta; o
- Por teléfono al 00356 21 249 245.

Para obtener más información, visite financialarbiter.org.mt

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

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

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

Sección 9 – Información legal, reglamentaria y de otro tipo

Fondo de Compensación y Protección

De conformidad con las Regulaciones de Fondos de Compensación y Protección de Malta de 2003, en caso de que Fortegra Europe Insurance Company Ltd no pudiera cumplir con todas sus responsabilidades en virtud de esta póliza, **usted** tendrá derecho a recibir una compensación. Podrá encontrar información completa en el sitio web de la Autoridad de Servicios Financieros de Malta www.mfsa.mt

Aviso de protección de datos

Protección de datos

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

Cómo usamos sus datos personales

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

Divulgación de sus datos personales

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

Transferencias internacionales de datos

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

Sus derechos

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

Conservación

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

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

Derechos de terceros

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

Protección de sus pagos de primas y reclamaciones

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

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

Derecho y jurisdicción aplicables

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

Sanciones

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

Detalles normativos

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

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

Sección 10 – Definiciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

"Póliza Diaria": póliza que cubre un solo **alquiler de vehículo** hasta 120 días calendario continuos.

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

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

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

"Asegurador"- Fortegra Europe Insurance Company Ltd

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

"Safari": expedición para observar o cazar animales en su hábitat natural.

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

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

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

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

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

"Camioneta": vehículo de hasta 7,5 toneladas, diseñado específicamente para transportar mercadería.

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

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

"Guerra" - Significa:

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

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

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

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

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

Exención de daños por colisión (CDW)

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

Falla en la batería del vehículo

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

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