



PÓLIZA DE SEGURO CON FRANQUICIA DE ALQUILER DE COCHES



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 generales aplicables a la póliza de seguro	10
Sección 5 – Condiciones generales aplicables a la póliza de seguro	11
Sección 6 – Presentación de reclamaciones	12
Sección 7 – Cancelación de la póliza	13
Sección 8 – Presentación de una queja	14
Sección 9 – Información legal, reglamentaria y de otro tipo	15
Sección 10 – Definiciones	17
Sección 11 – Extras opcionales (sujetos a una prima adicional)	20

Sección 1 – Introducción

Queremos **agradecerle** que haya adquirido **nuestra** póliza de seguro con **Franquicia** de alquiler de coches.

Esta póliza de seguro está diseñada para reembolsarle en caso de que se produzcan determinados incidentes cubiertos que provoquen que **usted** tenga que pagar la **Franquicia** aplicable detallada en el **Contrato de Alquiler** firmado cuando alquiló el **Vehículo Alquilado** de una **Empresa de Alquiler** de vehículos con licencia. Esta póliza de seguro también puede proporcionar las siguientes prestaciones adicionales según se indica en la **Confirmación de Cobertura**:

- Cobertura por daños en los neumáticos, las ruedas, el parabrisas, el **Chasis** o el **Techo** del **Vehículo Alquilado**.
- 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, las llaves o los mandos de cierre a distancia de un **Vehículo Alquilado** en caso de pérdida, daño o sustracción de las llaves originales, o cuando **usted** haya quedado accidentalmente fuera del **Vehículo Alquilado**, sin posibilidad 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** después de cursar 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 o por una **Avería Mecánica**.
- Cobertura 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 o una enfermedad que haya conllevado el consejo médico de no conducir.
- 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** después de cursar una reclamación cubierta por el presente seguro.

Tenga en cuenta que la adquisición de esta póliza de seguro no impedirá que la **Empresa de Alquiler** le solicite que abone un cargo/depósito, normalmente mediante tarjeta de crédito. Puesto que esta póliza de seguro se basa en el reembolso, deberá asegurarse de que puede pagar directamente a la **Empresa de Alquiler** cualquier cargo aplicable en virtud del **Contrato de Alquiler**.

Tómese su tiempo para leer esta póliza en su totalidad. Es **su** responsabilidad asegurarse de que se cumplen todos los términos y condiciones.

El presente seguro lo acuerda el **Administrador**, que es responsable de emitir la póliza en nombre del **Asegurador**. El **Asegurador** (en adelante, "**nosotros**", "**nos**" o "**nuestro**" en esta póliza) es Fortegra Europe Insurance Company SE (sociedad inscrita en Malta con el n.º SE 17), Oficina 13, SOHO Office, The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, y está autorizado para realizar actividades comerciales generales de seguros en virtud de la Ley de Negocios de Seguros de 1998 maltesa y regulado por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta, sita en 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>.

Si necesita contactar con el **Asegurador**, puede hacerlo a través de Riverside Insurance Agency Malta Limited, como se indica a continuación:

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

Horario de atención: lunes a viernes, 10:00-18:00 (CET)
Teléfono: +356 8006 2048
Correo electrónico: assistance@riversidemalta.com.mt

Riverside Insurance Agency Malta Limited también ofrece un servicio de chat en directo al que se puede acceder a través de su sitio web (<https://www.riversidemalta.com.mt/>) durante el horario de atención anteriormente indicado.

Riverside Insurance Agency Malta Limited no tiene una participación directa o indirecta en Fortegra Europe Insurance Company SE. Del mismo modo, Fortegra Europe Insurance Company SE tampoco tiene una participación directa o indirecta en Riverside Insurance Agency Malta Limited.

Ni Riverside Insurance Agency Malta Limited ni Fortegra Europe Insurance Company SE ofrecen asesoramiento ni recomendaciones personales sobre la idoneidad de esta póliza de seguro. Es **su** responsabilidad asegurarse de que la presente póliza de seguro cubre **sus** necesidades.

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

Cómo presentar una reclamación

Orchard Administration ha estado gestionando **nuestras** reclamaciones desde el 1 de julio de 2014. La calificación de 4,6 de Trustpilot (en mayo de 2024) da fe del servicio "inesperadamente personalizado" que ofrecen. Un portal en línea y fácil de usar hace que enviar y gestionar **su** reclamación sea tan fácil como comprar la póliza de seguro.

Para presentar una reclamación, complete el formulario en línea que encontrará en claimant.orchard-administration.co.uk. Necesitará **sus** datos de acceso de **su** portal en línea MyRiversideMalta.

Puede ponerse en contacto con el **Administrador de Reclamaciones** a través de los siguientes canales:

Orchard Administration Limited
Third Floor Riverside House
Maidstone Kent
Reino Unido
ME14 1JH

Horario de atención: lunes a viernes, 10:00-18:00 (CET)
Teléfono: +356 8006 2049
Correo electrónico: admin@orchard-administration.co.uk

El contrato de seguro

Esta póliza de seguro y su **Confirmación de Cobertura** son **sus** documentos de seguro, y juntos conforman el contrato entre **usted** y **nosotros**. Es importante que lea atentamente esta póliza de seguro junto con su **Confirmación de Cobertura** para que pueda comprobar la cobertura proporcionada y asegurarse de que satisface **sus** necesidades.

Riverside Insurance Agency Malta Limited emite esta póliza de seguro y su **Confirmación de Cobertura** para **su** uso exclusivo. A cambio de **su** pago de la prima mencionada en su **Confirmación de Cobertura**, **usted** está asegurado de acuerdo con los términos y condiciones contenidos en estos documentos (y cualesquiera de sus enmiendas) mientras dure **su** cobertura.



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

Sección 2 – Información importante

Es importante que **usted**:

1. Verifique su **Confirmación de Cobertura** para asegurarse de que los detalles sean correctos y la cobertura sea la que solicitó.
2. Compruebe que las fechas del **Contrato de Alquiler** están dentro del **Período de Cobertura**.
3. Verifique que **usted** cumpla los requisitos de esta póliza de seguro (consulte el apartado "[Elegibilidad](#)" más adelante).
4. Compruebe que la información que **nos** ha proporcionado sea precisa (consulte el apartado "[Divulgación de información importante](#)").
5. Se asegure de que la cobertura satisfaga **sus** necesidades.
6. Informe al **Administrador** lo antes posible de cualquier inexactitud en su **Confirmación de Cobertura** o si no cumple los requisitos del seguro.
7. Cumpla con los deberes que se detallan en cada sección de esta póliza de seguro y en el contrato de seguro en general.

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 esta póliza. También existen condiciones que se relacionan específicamente con la presentación de una reclamación y que pueden encontrarse en la sección "[Presentación de reclamaciones](#)".

En estas secciones, encontrará las condiciones que **usted** debe cumplir. Si **usted** no cumple estas condiciones, podemos rechazar una reclamación o, en determinadas circunstancias, cancelar **su** cobertura.

Elegibilidad

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

1. El **Vehículo Alquilado** lo suministra una **Empresa de Alquiler** y **usted** está sujeto a una **Franquicia**. Debe asegurarse de que su **Contrato de Alquiler** incluye la **Exención de Daños por Colisión**, a menos que haya adquirido **nuestra Exención de Daños por Colisión** como extra opcional.
2. **Usted** posee una licencia de conducir válida reconocida internacionalmente o un permiso para el **Vehículo Alquilado**. Esta documentación debe ser válida en el país en el que viaja.
3. El **Vehículo Alquilado** tiene un precio de venta máximo recomendado de 120.000 EUR a la **Fecha de Inicio** del **Contrato de Alquiler** y tiene una antigüedad máxima de veinte (20) años desde la fecha de matriculación.
4. El **Vehículo Alquilado** es un **Coche**.
5. El **Vehículo Alquilado** no podrá utilizarse en un **Safari** ni en una ruta de aventura **Todoterreno**.
6. **Usted** tiene al menos veintiún (21) años y está legalmente capacitado para conducir el **Vehículo Alquilado**, y no lo conduce contraviniendo las indicaciones de un médico.

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 cumple los requisitos de esta póliza de seguro o si tiene alguna pregunta acerca de sus requisitos.

Conductor principal

Es condición de esta póliza de seguro que el **Conductor Principal** que se indica en la **Confirmación de Cobertura** sea igualmente designado como el **Conductor Principal** en el **Contrato de Alquiler** de **Coche**. Si necesita cobertura para otro **Conductor Principal**, debe adquirir una póliza independiente.

Período de cobertura

Esta cobertura debe haberse adquirido antes del inicio de el **Contrato de Alquiler** de **Coche**. La cobertura no será válida si las fechas y horas del **Contrato de Alquiler** de **Coche** no se encuentran dentro del **Período de Cobertura**. Solo se puede cubrir un **Vehículo Alquilado** a la vez.

El **Período de Cobertura** se indica en la **Confirmación de Cobertura**.

Esta póliza de seguro es una **Póliza de Viaje Único** que cubre un solo **Contrato de Alquiler** de hasta ciento veinte (120) días naturales continuos de duración.

La cobertura comienza en el momento en el que **usted** firma el **Contrato de Alquiler** y finaliza cuando entrega el **Vehículo Alquilado** al final del período del **Contrato de Alquiler**. Si **usted** devuelve el **Vehículo Alquilado** fuera del horario comercial habitual de la **Empresa de Alquiler**, la cobertura se extenderá automáticamente por un día natural adicional o hasta que la **Empresa de Alquiler** verifique el **Vehículo Alquilado**, lo que ocurra primero. Si desea extender el **Período de Cobertura**, debe enviar un correo electrónico a assistance@riversidemalta.com.mt.

Antes de conducir su vehículo alquilado

1. Asegúrese de que las fechas indicadas en el **Contrato de Alquiler** se encuentren dentro del **Período de Cobertura**.
2. Asegúrese de que el **Conductor Principal** indicado en la **Confirmación de Cobertura** sea el mismo que el **Conductor Principal** designado en el **Contrato de Alquiler**.
3. Lea los términos y condiciones del **Contrato de Alquiler** para asegurarse de que acepta sus exclusiones.
4. Pague el depósito de seguridad de la **Franquicia** con una tarjeta de crédito. Si decide pagar en efectivo, solo cubriremos hasta 500 EUR, según lo dispuesto en la sección 4.
5. Compruebe la documentación que confirma los accesorios suministrados con el **Vehículo Alquilado** (gatos, cadenas para nieve, neumáticos de repuesto) para asegurarse de que están disponibles cuando recoja el **Vehículo Alquilado**.
6. Verifique que el **Vehículo Alquilado** no tenga daños preexistentes y asegúrese de que ello se indique en el formulario de inspección, previo al alquiler, a fin de evitar cargos injustificados. Si no hay nadie de la **Empresa de Alquiler** disponible, asegúrese de tomar un número adecuado de fotografías con una marca de tiempo al recoger el **Vehículo Alquilado**.

Si ha estado involucrado en un accidente

1. Si la **Empresa de Alquiler** lo requiere, debe informar sobre el accidente a dicha empresa dentro del período especificado.
2. Si lo requieren las autoridades locales, **usted** debe informar sobre el accidente a la policía y conservar una copia del atestado policial.
3. Asegúrese de hacer fotografías de los daños.
4. Conserve una copia del **Contrato de Alquiler**. No devuelva este documento a los empleados de la **Empresa de Alquiler**.
5. Obtenga una copia del informe de daños y la factura impresa que confirme el importe de la reparación de los daños.
6. Le recomendamos que pague los daños en la divisa del país en el que alquiló el vehículo y conserve el recibo.
7. Si no está satisfecho con los cargos incurridos o se le ha cobrado por daños preexistentes, debe disputar los cargos con la **Empresa de Alquiler** y el proveedor de su tarjeta de crédito.
8. Cuando haya regresado a casa, siga el procedimiento de reclamación establecido en la **Confirmación de Cobertura**.

Si ha estado involucrado en un incidente con otro vehículo

1. Debe obtener el número de matrícula del vehículo, el nombre y la dirección del otro conductor, y proporcionar estos datos a la **Empresa de Alquiler**, así como a **nosotros** para que podamos ejercer **nuestro** derecho de repetición si el incidente fue responsabilidad del otro conductor.
2. Si lo requieren las autoridades locales, **usted** debe informar sobre el accidente a la policía y conservar una copia del atestado policial.
3. Asegúrese de entregar un informe de accidente completo, con los datos de ambas partes, a la oficina de alquiler.

Divulgación de información importante

Al admitirle para esta póliza de seguro y establecer los términos y la prima, **nos** hemos basado en la información que **usted** ha proporcionado. Debe ejercer un cuidado razonable para proporcionar respuestas completas y precisas a las

preguntas que le hacemos cuando contrata, modifica y renueva **su** cobertura. Si la información proporcionada por **usted** no es completa ni precisa, **nosotros**:

- Podemos cancelar **su** cobertura y negarnos a pagar cualquier reclamación.
- Podemos no pagar una reclamación en su totalidad.
- Podemos revisar la prima, y el alcance de la cobertura podría verse afectado.

Si se da cuenta de que la información que ha proporcionado está incompleta o es inexacta, comuníquese con **nosotros** lo antes posible.

Sección 3 – Alcance de la cobertura

Esta sección proporciona detalles sobre los eventos reembolsables en virtud de esta póliza de seguro tras un incidente cubierto en relación con el **Contrato de Alquiler**, junto con exclusiones específicas. Lea cada una de las secciones siguientes para asegurarse de que esta póliza satisface **sus** necesidades.

La cobertura que ha adquirido se indica en la **Confirmación de Cobertura**. Si desea ampliar **su** cobertura, acceda a **su** portal MyRiversideMalta o contacte con **nosotros** a través de la dirección de correo electrónico assistance@riversidemalta.com.mt.

Tenga en cuenta que el límite máximo recuperable en virtud de la cobertura que puede reclamar durante el **Período de Cobertura** es el límite total indicado en la **Confirmación de Cobertura**.

Reembolso de la franquicia

Abonaremos la **Franquicia** que **usted** deba pagar en virtud de la cobertura de **Exención de Daños por Colisión** de la **Empresa de Alquiler** por los daños causados al **Vehículo Alquilado** o en caso de robo, hasta el límite indicado en la **Confirmación de Cobertura**.

Neumáticos, ruedas, parabrisas, chasis y techo

Pagaremos hasta el importe de **su** responsabilidad en virtud del **Contrato de Alquiler**, conforme se indica en la **Confirmación de Cobertura**, para los siguientes tipos de reclamaciones:

1. Daños a neumáticos, ruedas, llantas y aleaciones.
2. Parabrisas y otros cristales del **Vehículo Alquilado**.
3. Daños al **Chasis** y al **Techo**.

No se ofrece cobertura para lo siguiente:

Cualquier reclamación relacionada con daños específicamente excluidos de la **Franquicia** en virtud de los términos y condiciones de la **Empresa de Alquiler**, y no cubiertos en la sección "Neumáticos, ruedas, parabrisas, chasis y techo".

1. Cualquier reclamación por robo o intento de robo que no se haya denunciado a la policía y para la que no se haya obtenido un atestado policial oficial.
2. Costes por daños o pérdidas de piezas del **Vehículo Alquilado** que ya estaban dañadas en el momento del inicio del **Contrato de Alquiler**.
3. La pérdida, el robo o el daño del contenido de un **Vehículo Alquilado**, a menos que se deba a una colisión externa.
4. La pérdida, el robo o el daño de cualquier pieza extraíble del **Vehículo Alquilado** (incluidas las bandejas).
5. Los accesorios integrados en el **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.
6. Todo siniestro derivado del desgaste o deterioro, o por **Avería Mecánica**.
7. Pérdida o daños al interior del **Vehículo Alquilado** que no se deban a una colisión.
8. Costes debidos al desgaste o deterioro general.

Consulte también las condiciones generales de la póliza y las exclusiones aplicables a todas las secciones de la póliza de seguro.

Cargos administrativos

Pagaremos hasta el importe indicado en la **Confirmación de Cobertura** para cubrir los **Cargos Administrativos** aplicados por la **Empresa de Alquiler** después de una reclamación cubierta por el presente seguro. Esto incluye el reembolso de

cualquier cargo por **Pérdida de Uso** o **Disminución del Valor** del **Vehículo Alquilado** tras un incidente cubierto en el que se haya visto involucrado.

No se ofrece cobertura para lo siguiente:

1. **Cargos Administrativos** no relacionados con una reclamación válida por un incidente que lo involucre a **usted** junto con el **Vehículo Alquilado**.
2. Multas, tiques de aparcamiento o cargos de pago.
3. Costes de tarjeta de crédito o cargos por tipo de cambio de divisa.

Consulte también las condiciones generales de la póliza y las exclusiones aplicables a todas las secciones de la póliza de seguro.

Cargos de remolque

Pagaremos hasta el importe indicado en la **Confirmación de Cobertura** para cubrir los cargos de **Remolque** aplicados por la **Empresa de Alquiler** después de una reclamación válida cubierta por el presente seguro, o bien como resultado de una **Avería Mecánica**.

No se ofrece cobertura para lo siguiente:

1. Cualquier cargo de **Remolque** que no esté relacionado con una reclamación válida en virtud de esta póliza de seguro.
2. Cualquier cargo de **Remolque** que no esté relacionado con una **Avería Mecánica** en el **Vehículo Alquilado**.
3. Cualquier cargo de **Remolque** que no vaya destinado a que el **Vehículo Alquilado** se remolque de vuelta a la oficina de alquiler o a un taller de reparación.
4. Cualquier asistencia que se produzca debido a que el **Vehículo Alquilado** haya quedado atrapado o inmovilizado, o a que el **Vehículo Alquilado** haya quedado atascado en la nieve, la arena o el terreno.

Consulte también las condiciones generales de la póliza y las exclusiones aplicables a todas las secciones de la póliza de seguro.

Uso de combustible inadecuado

Pagaremos hasta el importe indicado en la **Confirmación de Cobertura** para cubrir los costes que se deriven de que **usted** o cualquier persona designada en el **Contrato de Alquiler** reposten el **Vehículo Alquilado** con combustible inadecuado, así como los **Gastos de Viaje Adicionales** que sean precisos para continuar **su** viaje de inmediato.

No se ofrece cobertura para lo siguiente:

1. Cualquier coste relacionado con pérdidas de viajes.
2. Cualquier reclamación de combustible de sustitución.

Consulte también las condiciones generales de la póliza y las exclusiones aplicables a todas las secciones de la póliza de seguro.

Pérdida, robo o deterioro de llaves

Pagaremos hasta el monto indicado en la **Confirmación de Cobertura** para cubrir los costes de cambio de llave o mando de cierre a distancia del **Vehículo Alquilado** si se extravían, sustraen o dañan la llave o el mando original, incluyendo el coste de cambio de cerraduras y demás cargos de cerrajería. Antes de llamar a un cerrajero, la **Empresa de Alquiler** debe aprobar su uso.

No se ofrece cobertura para lo siguiente:

1. Cualquier pérdida o daño al **Vehículo Alquilado** o **sus** pertenencias causados por **usted** o el cerrajero al abrir o intentar abrir el **Vehículo Alquilado**.
2. Aquellos casos en los que no haya obtenido la aprobación por parte de la **Empresa de Alquiler** antes de llamar a un cerrajero.

Consulte también las condiciones generales de la póliza y las exclusiones aplicables a todas las secciones de la póliza de seguro.

Interrupción del contrato de alquiler

Pagaremos hasta el importe indicado en la **Confirmación de Cobertura** para ofrecer cobertura 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**.

No se ofrece cobertura para lo siguiente:

1. Cualquier reclamación para la que no haya proporcionado 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**.

Consulte también las condiciones generales de la póliza y las exclusiones aplicables a todas las secciones de la póliza de seguro.

Cargos de devolución

En caso de que no haya ninguna persona autorizada a devolver el **Vehículo Alquilado** al lugar de devolución acordado tras un accidente o un caso de enfermedad para el que haya obtenido 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**, pagaremos hasta el importe indicado en la **Confirmación de Cobertura** para cubrir los costes en los que incurra la **Empresa de Alquiler** para recuperar el **Vehículo Alquilado**.

No se ofrece cobertura para lo siguiente:

1. Cualquier reclamación para la que no haya proporcionado 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**.

Consulte también las condiciones generales de la póliza y las exclusiones aplicables a todas las secciones de la póliza de seguro.

Cierre accidental del vehículo

En caso de que **usted** haya quedado accidentalmente fuera del **Vehículo Alquilado**, pagaremos hasta el importe indicado en la **Confirmación de Cobertura** para abrir el **Vehículo Alquilado**. Antes de llamar a un cerrajero, la **Empresa de Alquiler** debe aprobar su uso.

No se ofrece cobertura para lo siguiente:

1. Cualquier pérdida o daño al **Vehículo Alquilado** o **sus** pertenencias causados por **usted** o el cerrajero al abrir o intentar abrir el **Vehículo Alquilado**.
2. Aquellos casos en los que no haya obtenido la aprobación por parte de la **Empresa de Alquiler** antes de llamar a un cerrajero.

Consulte también las condiciones generales de la póliza y las exclusiones aplicables a todas las secciones de la póliza de seguro.

Cargos de cancelación

Pagaremos hasta el monto indicado en la **Confirmación de Cobertura** para cubrir los cargos de cancelación aplicados por la **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(s) Acompañante(s)**.
 - b. Cualquier persona con la que haya acordado residir temporalmente durante **su** viaje.
 - c. Un **Pariente Cercano suyo** o de su(s) **Acompañante(s)**.
 - d. Un **Socio Comercial Cercano suyo** o de su(s) **Acompañante(s)**.
2. Participación **suya** o de su(s) **Acompañante(s)** como miembro de un jurado o citación como testigo ante un tribunal de justicia.
3. Despido (que le permita recibir a **usted** o a su **Acompañante** 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).
4. **Usted** o su(s) **Acompañante(s)** 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 en **su** hogar o regrese a este debido a daños graves a **su** hogar causados por cualquier incendio, aeronave, explosión, tormenta, inundación, hundimiento, persona malintencionada o robo.

No se ofrece cobertura para lo siguiente:

1. Cualquier reclamación en el caso de que no notificase inmediatamente a la **Empresa de Alquiler** la necesidad de cancelar el viaje.
2. Cualquier reclamación por cargos de cancelación tras lesiones corporales o enfermedades graves en las que **usted** no haya podido proporcionar un certificado médico de un profesional que indique que esto le impidió viajar de forma necesaria y razonable.
3. Se excluye expresamente cualquier cancelación debido a alguna emergencia sanitaria real o inminente, declarada o no pandemia.

Consulte también las condiciones generales de la póliza y las exclusiones aplicables a todas las secciones de la póliza de seguro.

Efectos personales

Pagaremos hasta el importe indicado en la **Confirmación de Cobertura** para cubrir el valor de los **Efectos Personales** tras el robo o el intento de robo del maletero cerrado, la zona de equipaje cubierta o la guantera del **Vehículo Alquilado**.

Esta sección le brinda cobertura contra robo, intento de robo o daños a sus **Efectos Personales** como resultado de una entrada forzada visible al **Vehículo Alquilado**.

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 75 EUR y, en conjunto, de 200 EUR como máximo.

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

No se ofrece cobertura para lo siguiente:

1. Cualquier reclamación en la que no haya signos visibles de entrada violenta o forzada en el **Vehículo Alquilado**.
2. Cualquier reclamación por robo o intento de robo que no se haya denunciado a la policía y para la que no se haya obtenido un atestado policial oficial.
3. Cualquier reclamación por artículos no especificados en el atestado policial.
4. Reclamaciones por **Dinero Personal**, documentos de cualquier tipo y **Objetos de Valor**.
5. Cualquier reclamación en la que sus pertenencias no se hayan dejado aseguradas en el maletero cerrado de los **Vehículos Alquilados** (es decir, maletero, guantera o zona de almacenamiento trasera cerrada con una tapa instalada de fábrica, como una bandeja, en los que el contenido no sea visible desde el exterior del **Vehículo Alquilado**).

Consulte también las condiciones generales de la póliza y las exclusiones aplicables a todas las secciones de la póliza de seguro.

Sección 4 – Exclusiones generales aplicables a la póliza de seguro

Las siguientes exclusiones generales se aplican a **su** póliza de seguro. No pagaremos ninguna reclamación ni seremos responsables de lo siguiente:

1. Cualquier reclamación o coste en el que **usted** o el **Vehículo Alquilado** no cumplan los [requisitos de elegibilidad](#) de esta póliza de seguro.
2. Todo siniestro que resulte de un incumplimiento directo de cualquiera de los términos y condiciones del **Contrato de Alquiler**.
3. Vehículos que no estén sujetos a un **Contrato de Alquiler** formal, como vehículos prestados.
4. **Pérdidas Consecuenciales**.
5. Cualquier tipo de documentación, incluida la documentación del vehículo que normalmente se encuentra en la guantera.
6. Reclamaciones de más de 500 EUR si abona la **Franquicia** o el coste de los daños en efectivo.
7. Gastos que se puedan recuperar de la **Empresa de Alquiler** o de cualquier otra persona o empresa.
8. Daño a otro vehículo, muerte o lesiones corporales de una persona o animal o propiedad.
9. Importes mayores que el importe del que **usted** es responsable, conforme se indica en el **Contrato de Alquiler**.
10. Costes relacionados con los cargos por tipo de cambio de divisa o los costes de tarjeta de crédito.
11. Cualquier daño preexistente.
12. Cualquier daño causado cuando las fechas del **Contrato de Alquiler** no se encuentren dentro de las indicadas en la **Confirmación de Cobertura**.
13. **Su** uso indebido de alcohol o drogas (incluido el uso indebido de medicamentos recetados).
14. Actividades fraudulentas, deshonestas, ilegales o delitos cometidos por **usted**.
15. Cuando el **Vehículo Alquilado** haya sido conducido por una persona que no se encuentre designada en el **Contrato de Alquiler**.
16. Uso del **Vehículo Alquilado** fuera de la vía pública o para el propósito de un **Safari** u otra ruta de aventura **Todoterreno**.
17. Pérdida o daño que se deriven de un acto deliberado e intencional de **su** parte.
18. **Gastos de Viaje Adicionales**, a menos que la póliza establezca expresamente lo contrario.
19. Cuando la reclamación se produzca mientras maneja en infracción a las leyes de tránsito del país de contratación.
20. **Casas Rodantes, Furgonetas, Autocaravanas**, remolques o caravanas, vehículos comerciales, camiones, motocicletas, ciclomotores, motonetas, vehículos destinados a la **Conducción Todoterreno** o vehículos con más de 9 plazas.
21. Gastos de desplazamiento o asistencia en carretera no relacionados con una reclamación válida.
22. Vehículos de cortesía suministrados por un taller mecánico o concesionario.
23. Gastos de limpieza.
24. Cuando la reclamación sea ocasionada directa o indirectamente, por: **Guerra** o actos terroristas; por la participación de una persona asegurada en una **Guerra** activa, o por riesgos nucleares.

Sección 5 – Condiciones generales aplicables a la póliza de seguro

1. El límite máximo recuperable en virtud de esta póliza de seguro que **usted** puede reclamar durante el **Período de Cobertura** se indica en la **Confirmación de Cobertura**.
2. 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 esta póliza de seguro.
3. Debe ejercer un cuidado razonable para proteger el **Vehículo Alquilado** y su propiedad en todo momento contra daños, accidentes de cualquier tipo, pérdidas u otros eventos, y actuar como si no estuviera cubierto por la póliza de seguro.
4. La cobertura se proporciona en los países especificados en el **Contrato de Alquiler**, siempre que estén dentro del territorio cubierto por la póliza que ha suscrito (consulte las definiciones de los términos **Europa e Internacional**).
5. La cobertura se extiende a conductores adicionales, siempre que cumplan los requisitos para conducir el **Vehículo Alquilado** según los términos y condiciones del **Contrato de Alquiler** y que estén designados en el **Contrato de Alquiler**.
6. Esta póliza y los extras opcionales deben haberse adquirido antes del inicio del **Contrato de Alquiler** respecto del cual desea que esta póliza esté operativa.
7. Puede modificar **su** cobertura 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 de seguro.
8. Cuando exista un **Seguro Dual**, comuníquenoslo para que paguemos **nuestra** proporción de **su** reclamación.
9. El **Período de Cobertura** debe cubrir por completo el período que se indica en el **Contrato de Alquiler**. Ninguna cobertura puede emitirse retroactivamente.
10. Esta póliza de seguro será inválida en su totalidad si las fechas del **Contrato de Alquiler** no se encuentran dentro de las indicadas en la **Confirmación de Cobertura**.
11. El **Conductor Principal** indicado en el **Contrato de Alquiler** debe ser el mismo que aparece en la **Confirmación de Cobertura**.
12. En caso de que se le deba algún pago tras una reclamación satisfactoria, solo reembolsaremos al **Titular de la Póliza**.

Sección 6 – Presentación de reclamaciones

¿A quién debe contactar?

Para presentar una reclamación, visite <https://claimant.orchard-administration.co.uk/>. Necesitará **sus** datos de acceso de **su** portal en línea MyRiversideMalta.

Puede ponerse en contacto con el **Administrador de Reclamaciones** a través de los siguientes canales:

Orchard Administration Limited
Third Floor Riverside House
40-46 High Street
Maidstone Kent
Reino Unido
ME14 1JH

Horario de atención: lunes a viernes, 10:00-18:00 (CET)
Teléfono: +356 8006 2049
Correo electrónico: admin@orchard-administration.co.uk

Qué debe hacer

Debe cumplir con las siguientes condiciones. Si no lo hace y esto afecta a 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 notificarse al **Administrador de Reclamaciones** lo antes posible; en cualquier caso, dentro de los treinta (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 de la presente póliza de seguro. Si no lo hace, podría retrasarse la evaluación de **su** reclamación.

El **Administrador de Reclamaciones** puede solicitar la siguiente documentación justificativa:

1. Una copia del **Contrato de Alquiler**, con los nombres de los conductores, las fechas del alquiler y la **Franquicia**.
2. Una copia del informe de daños por accidente (o documento similar) o una imagen fotográfica del daño causado.
3. Una copia del anverso y el reverso del carnet de conducir del **Conductor Principal** y de la persona que manejaba el **Vehículo Alquilado** en el momento del incidente que dio lugar a la reclamación .
4. Comprobante de pago de los costes reclamados en forma de extracto de la tarjeta de crédito/débito que muestre el pago realizado y el nombre del titular de la tarjeta.
5. Una factura de la **Empresa de Alquiler** que acredite el coste de la reparación realizada al **Vehículo Alquilado** y cualesquiera **Cargos Administrativos** relacionados.
6. Factura de reparaciones o matriz de daños proporcionada por la **Empresa de Alquiler** que detalle en su totalidad el desglose de los costes de piezas y mano de obra.
7. Si reclama por **Efectos Personales**, debe facilitar una copia de un atestado policial.
8. Si reclama porque un tercero daña el **Vehículo Alquilado**, debe proporcionarnos la confirmación por escrito de la **Empresa de Alquiler** que clarifique si se ha determinado la responsabilidad. Tenga en cuenta que estos casos pueden tardar más en resolverse que los casos sin participación de terceros.

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 designada en la **Confirmación de Cobertura**, y podremos iniciar acciones legales en dicho nombre para ejercer el derecho de repetición 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 esta póliza de 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 beneficiarse de esta póliza, perderá **su** derecho a recibir cualquier prestación 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 interponer una 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

Si cree que esta póliza de seguro no satisface **sus** necesidades, puede cancelarla en cualquier momento durante el **Período de Cobertura**.

Si cancela en cualquier momento antes de la **Fecha de Inicio** del **Período de Cobertura**, recibirá un reembolso completo de la prima que haya pagado. Si cancela después de la **Fecha de Inicio** del **Período de Cobertura**, no reembolsaremos ninguna prima pagada.

Consulte el tipo de producto y el **Período de Cobertura** especificados en la **Confirmación de Cobertura**.

Si desea **cancelar** su **cobertura** antes de la **Fecha de Inicio** del **Período de Cobertura**, acceda a **su** portal MyRiversideMalta.

Si **nos** envía un correo electrónico fuera de **nuestro** horario de apertura, **su** solicitud se tramitará a partir de la fecha de envío del correo electrónico.

Derechos de cancelación de los aseguradores

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

Sección 8 – Presentación de una queja

Nos comprometemos a proporcionarle el mejor servicio y atención al cliente posibles. Sin embargo, entendemos que puede haber ocasiones en las que no cumplamos estos estándares.

Cualquier queja deberá dirigirse a:

Equipo de atención al cliente
Riverside Insurance Agency Malta Limited,
102, Suite 3
St. Catherine Street
Attard ATD 2605
Malta

Horario de atención: lunes a viernes, 10:00-18:00 (CET)
Teléfono: +356 8006 2048
Correo electrónico: assistance@riversidemalta.com.mt

El **Administrador** tramitará **su** queja rápidamente y tratará de resolverla dentro de los quince (15) días hábiles a partir de la primera notificación. Si el **Administrador** no puede resolver **su** queja dentro de este período, se lo notificará por escrito para confirmar los motivos y tratará de resolver **su** queja dentro de otros quince (15) días hábiles 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.
- Por escrito a la Oficina de Arbitraje para Servicios Financieros, N/S en Regional Road, Msida MSD 1920, Malta.
- Por teléfono al 00356 21 249 245.

Para obtener más información, visite financiararbiter.org.mt.

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

Si ha suscrito **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.

Los acuerdos de gestión de quejas anteriores se aplican sin perjuicio de **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 SE 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 SE (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, la suscripción (que puede incluir decisiones de suscripción tomadas a través de medios automatizados) y la oferta de términos o precios de renovación, así como los propósitos estadísticos. Podemos recopilar y utilizar categorías especiales de datos personales con el fin de identificar clientes vulnerables en función del interés público sustancial en virtud del anexo 1.20 de la Ley de Protección de Datos de 2018. También podemos utilizar **sus** datos con fines de prevención del fraude y del blanqueo de capitales, así como para cumplir con **nuestras** obligaciones legales o reglamentarias en general.

Divulgación de sus datos personales

Podemos divulgar **sus** datos personales a terceros que **nos** suministren productos o brinden servicios, o bien a proveedores de servicios que los presten en **nuestro** nombre. Estas personas incluyen las empresas de **nuestro** grupo, socios, 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, contables y auditores externos, autoridades reguladoras y otras personas, conforme lo requiera la ley.

Transferencias internacionales de datos

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

Sus derechos

Usted tiene derecho a solicitarnos que no tratemos **sus** datos con fines de **marketing**, a obtener una copia de **su** información personal que obra en **nuestro** poder, a requerir la supresión de **sus** datos (con sujeción a ciertas excepciones), a exigir la corrección o la supresión de cualesquiera datos inexactos o engañosos, a limitar el tratamiento de **sus** datos, a pedirnos que le facilitemos una copia de **sus** datos a cualquier responsable del tratamiento y a presentar una queja ante la autoridad local en materia 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 cobertura 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 puede comunicarse con el delegado de protección de datos, Fortegra Europe Insurance Company SE, Oficina 13, SOHO Office, The Strand, Fawwara Building, Triq l-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, o por correo electrónico a dpofficer@fortegramalta.com.

Derechos de terceros

Cualquier tercero que no sea parte de la póliza de seguro no tiene derecho a exigir el cumplimiento de sus términos, si bien esto no afecta a ningún derecho o recurso del que disponga un tercero.

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 debamos. Los pagos de reclamaciones que le debamos 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 de alguna prohibición o restricción impuesta por ley o reglamento.

Detalles normativos

Fortegra Europe Insurance Company SE (sociedad inscrita en Malta con el n.º SE 17) tiene su domicilio social y sede principal en Oficina 13, SOHO Office, The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, y está autorizada para realizar actividades comerciales generales de seguros en virtud de la Ley de Negocios de Seguros de 1998 maltesa y regulada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta, sita en 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 n.º C 94792), está constituido conforme a la Ley de Distribución de Seguros para actuar como agente de seguros de Fortegra Europe Insurance Company SE. Fortegra Europe Insurance Company SE está autorizada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta conforme a la Ley de Negocios de Seguros de 1998. Ambas entidades están reguladas por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta, sita en 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 póliza, tendrán el significado que se indica a continuación.

"Gastos de Viaje Adicionales": Cualquier coste de viaje adicional en el que usted incurra en relación con una pérdida, de conformidad con la sección correspondiente de la presente póliza.

"Cargos Administrativos": Cargos aplicados por la **Empresa de Alquiler** que no pueden recuperarse después de que ocurra un incidente cubierto por esta póliza de seguro. Incluyen los cargos aplicados por la **Empresa de Alquiler** por **Pérdida de Uso y Disminución del Valor**.

"Administrador": La empresa que administra esta póliza de seguro; es decir, Riverside Insurance Agency Malta Limited, 102, Suite 3 St. Catherine Street, Attard ATD 2605, Malta. Riverside Insurance Agency Malta Limited (sociedad inscrita en Malta con el n.º C 94792) está constituida conforme a la Ley de Distribución de Seguros para actuar como agente de seguros de Fortegra Europe Insurance Company SE (sociedad inscrita en Malta con el n.º SE 17). Fortegra Europe Insurance Company SE está autorizada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta conforme a la Ley de Negocios de Seguros de 1998. Ambas entidades están reguladas por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta, sita en Triq I-Imdina, Zona 1, Distrito Comercial Central, Birkirkara, CBD 1010, Malta.

"Coche": Vehículo de motor que se contrata para el transporte de pasajeros y sus pertenencias, y está adaptado para transportar un máximo de nueve (9) personas, incluido el conductor.

"Confirmación de Cobertura": El documento mediante el cual se le designa a **usted** como **Titular de la Póliza** y se establece el alcance de la cobertura de esta póliza. Su **Confirmación de Cobertura** se actualizará y reemplazará cada vez que realice cambios a la póliza.

"Administrador de Reclamaciones": La empresa que gestionará las reclamaciones en **nuestro** nombre. Esta es Orchard Administration Limited, con sede en Third Floor, Riverside House, 40-46 High Street, Maidstone, ME14 1JH, Reino Unido. Orchard Administration Limited es una empresa registrada en Inglaterra y Gales (09028636).

"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.

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

"Exención de Daños por Colisión": La cobertura básica por daños o robo del **Vehículo Alquilado**, normalmente proporcionada por la **Empresa de Alquiler**. Si tiene una **Exención de Daños por Colisión** con la **Empresa de Alquiler**, normalmente será responsable de una **Franquicia**.

"Pérdida Consecuencial": Un impacto adverso indirecto, una pérdida de oportunidad o un gasto propio en el que puede incurrir tras una reclamación válida en virtud de esta póliza, lo que incluye (entre otros menesteres) los costes adicionales de la **Empresa de Alquiler**, los costes de alojamiento, los costes de transporte y las tasas de cobro de deudas.

"Disminución del Valor": Cargos en los que incurre la **Empresa de Alquiler** por la reducción del valor percibida del **Vehículo Alquilado** como resultado de los daños causados por **usted**.

"Seguro Dual": Situación en la que un particular está cubierto por el mismo riesgo más de una vez por diferentes pólizas de seguro.

"Franquicia": La cantidad máxima de la que **usted** es responsable en caso de daños o robo del **Vehículo Alquilado**, según los términos y condiciones de la **Exención de Daños por Colisión** que se establece en su **Contrato de Alquiler de Coche**.

"Europa": Incluye todos los países al oeste de los montes Urales, las islas Británicas, Irlanda y las islas del Mediterráneo, Marruecos, Túnez, Turquía, las islas Canarias, Madeira, Islandia y Azores. No se proporciona cobertura en los países o territorios a los que su Gobierno haya aconsejado no realizar ningún viaje (salvo aquellos de carácter esencial).

"Asegurador": Fortegra Europe Insurance Company SE (sociedad inscrita en Malta con el n.º SE 17), con domicilio social en Oficina 13, SOHO Office, The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta; autorizado para realizar actividades comerciales generales de seguros en virtud de la Ley de Negocios de Seguros de 1998 y regulado por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta, sita en 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>.

"**Conductor Principal**": La persona cuyo nombre figura en el **Contrato de Alquiler** como conductor principal. Debe ser la persona que firma el **Contrato de Alquiler**. Si ha ampliado la cobertura a dos conductores principales, esta póliza se extiende a ambos conjuntamente.

"**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 esta póliza de seguro.

"**Avería Mecánica**": El funcionamiento defectuoso o el fallo de piezas móviles o electrónicas, o el fallo de componentes. Esto incluye el embrague, la batería o cualquier otra pieza del motor que fallen, estén quemados o averiados.

"**Minibús**": Vehículo de hasta 7,5 toneladas diseñado para transportar hasta quince (15) personas, incluido el conductor.

"**Casa Rodante o Autocaravana**": Vehículo de hasta 7,5 toneladas que incluye instalaciones de dormitorio o cocina.

"**Conducción Todoterreno**" o "**Todoterreno**": Conducción fuera de carretera sobre terreno natural, como playas, zanjas, lechos fluviales, tracción a las cuatro ruedas, sobre rocas o en cualquier lugar donde se prohíba la conducción o donde no haya una carretera señalizada; igualmente incluye la conducción por parques cerrados, como recintos con animales.

"**Titular de la Póliza**": La persona que aparece como **Conductor Principal** en esta póliza.

"**Período de Cobertura**": El período durante el cual es válida la cobertura, tal como se indica en la **Confirmación de Cobertura**.

"**Residencia Permanente**": El país donde **usted** es residente permanente, por lo general, durante más de seis (6) meses del año en curso, donde paga impuestos o donde dispone de médico de cabecera.

"**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 de prepago, cupones o vales, billetes de viaje, billetes para eventos y entretenimiento, tarjetas telefónicas y tarjetas de crédito/débito, todos para fines privados o comerciales.

"**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** de una flota de vehículos que posee o alquila. La **Empresa de Alquiler** debe tener licencia para proporcionar vehículos de alquiler en el territorio en el que se encuentra y debe brindar el seguro mínimo obligatorio requerido en el país de alquiler.

"**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.

"**Póliza de Viaje Único**": Proporciona cobertura para un solo **Vehículo Alquilado** conforme a un único **Contrato de Alquiler** de hasta ciento veinte (120) días naturales continuos de duración.

"**Fecha de Inicio**": La fecha en que comienza la cobertura del seguro, como se muestra en la **Confirmación de Cobertura** y en el **Contrato de Alquiler**.

"**Servicio de Suscripción**": Un servicio que ofrece un alquiler mensual continuo de vehículos con contratos renovables.

"**Remolque**": Recuperación del **Vehículo Alquilado** tras accidente, robo, daño intencional, incendio o **Avería Mecánica** para trasladarlo al local más cercano de la **Empresa de Alquiler**, al lugar de recogida original o a un taller de reparaciones.

"**Acompañante(s)**": Cualquier persona con la que haya acordado viajar en el **Vehículo Alquilado**.

"**Chasis**": La parte inferior del **Vehículo Alquilado**, excluidos los parachoques, las molduras, los neumáticos y las llantas.

"**Furgoneta**": Vehículo de hasta 7,5 toneladas, diseñado específicamente para transportar mercancías (se excluyen los camiones).

"Objetos de Valor": Artículos de joyería, platino, oro, plata, piedras o metales preciosos o semipreciosos, relojes, pieles, cámaras, videocámaras, CD, DVD, tarjetas de memoria, altavoces y auriculares, juegos de ordenador, teléfonos móviles, portátiles, PC, dispositivos electrónicos y equipos asociados.

"Usted", "su/s" y similares: La persona especificada en la **Confirmación de Cobertura** que figura como **Conductor Principal** del **Contrato de Alquiler**, además de cualquier persona apta autorizada por la **Empresa de Alquiler** para conducir el **Vehículo Alquilado**. La persona que firma el **Contrato de Alquiler** debe ser el **Conductor Principal**.

"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).
- b. Cualquier acto de terrorismo.
- 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", "nos" o "nuestro": Alude al **Asegurador** que actúa a través del **Administrador**.

"Internacional": Incluye cualquier lugar del mundo, excepto Afganistán, Bielorrusia, Birmania, Crimea, Cuba, República Democrática del Congo, Irán, Irak, Costa de Marfil, Liberia, Corea del Norte, Sudán del Sur, Sudán, Siria, Rusia, Venezuela y Zimbabue. No se proporciona cobertura en los países o territorios a los que **su** Gobierno haya aconsejado no realizar ningún viaje (salvo aquellos de carácter esencial).

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

Los siguientes extras opcionales están operativos cuando aparecen en la **Confirmación de Cobertura** 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 cobertura.

Para añadir un extra opcional, inicie sesión en **su** portal MyRiversideMalta, donde podrá actualizar **su** cobertura.

Tenga en cuenta que el límite máximo recuperable en virtud de esta póliza de seguro que puede reclamar durante el **Período de Cobertura** es el límite total indicado en la **Confirmación de Cobertura**.

Exención de daños por colisión

Algunas **Empresas de Alquiler de Coches**, normalmente (aunque no exclusivamente) en EE. UU., Canadá, el Caribe, México, Sudamérica y Centroamérica, no incluyen cobertura (a menudo denominada **Exención de Daños por Colisión**) en sus **Contrato de Alquiler del Vehículo Alquilado**. Si la **Empresa de Alquiler de Coches** no proporciona esta cobertura, esta póliza proporcionará una cobertura de hasta 75.000 EUR por cualquier daño causado o robo del **Vehículo Alquilado** del que **usted** sea responsable en virtud de los términos del **Contrato de Alquiler**.

La mayoría de las **Empresas de Alquiler** en Europa suelen incluir la **Exención de Daños por Colisión** en el **Contrato de Alquiler**. Si ya tiene la **Exención de Daños por Colisión** con la **Empresa de Alquiler**, no necesitará este extra opcional.

No se proporciona cobertura para ninguna responsabilidad de terceros de la que pueda ser considerado responsable; debe asegurarse de que se proporciona un seguro de terceros adecuado según los términos del **Contrato de Alquiler** o de que se adquiere por separado en otro lugar.

Extensión en Islandia

Esta opción solo se aplica al **Vehículo Alquilado** en Islandia y proporciona cobertura para los riesgos que normalmente se excluyen de la **Franquicia del Contrato de Alquiler**.

Brindaremos cobertura por cargos relacionados con el clima que surjan del incidente por daños al exterior del **Vehículo Alquilado** que no estén específicamente cubiertos por la **Exención de Daños por Colisión** o el seguro provisto según los términos del **Contrato de Alquiler**. La cobertura de daños se limita a:

1. Puertas arrastradas por el viento.
2. Daños causados por arena, gravilla, ceniza, piedra pómez u otros materiales de tierra que golpeen el **Vehículo Alquilado** por el efecto de otro vehículo, una máquina o una persona. Los daños indirectos al radiador, el motor o la transmisión no están cubiertos.

Proporcionaremos una mayor cobertura para el remolque como resultado de que el **Vehículo Alquilado** se encuentre en una pista **Todoterreno** e inmovilizado debido al terreno o a las condiciones meteorológicas, hasta un máximo de 1.500 EUR.

No pagaremos ninguna pérdida si no ha cumplido las condiciones establecidas en el **Contrato de Alquiler** o si ha infringido la legislación islandesa.

Avería de la batería del vehículo

Esta opción le reembolsará los cargos aplicados por la **Empresa de Alquiler**, hasta el importe indicado en la **Confirmación de Cobertura**, si la batería de un **Vehículo Alquilado** falla, por los costes relacionados con lo siguiente:

- Sustitución de la batería de un vehículo convencional o eléctrico, incluyendo los costes de montaje asociados.
- Carga de la batería de un vehículo convencional o eléctrico.
- Costes de sustitución del vehículo.
- Asistencia en carretera relacionada con la batería defectuosa/descargada.

No pagaremos ningún **Cargo Administrativo** o de repostaje de la **Empresa de Alquiler** si simplemente no ha devuelto el **Vehículo Alquilado** con repostaje suficiente, si contradice los términos y condiciones del **Contrato de Alquiler** o si no actuó según las instrucciones de la **Empresa de Alquiler** o el servicio de recuperación.