



POLICE D'ASSURANCE RACHAT DE FRANCHISE POUR LA LOCATION DE VOITURES



Table des matières

Contents	1
Section 1 - Introduction	2
Section 2 – Important Information	4
Section 3 – What is Covered	6
Section 4 – General Exclusions applicable to the whole insurance policy	10
Section 5 – General Conditions applicable to the whole insurance policy	11
Section 6 – Making a Claim	12
Section 7 – Cancellation of the Policy	13
Section 8 – How to make a Complaint	14
Section 9 – Legal, Regulatory and Other Information	15
Section 10 – Definitions	17
Section 11 – Optional Extras (Subject to an additional premium)	20

Section 1 - Introduction

Nous **Vous** remercions d'avoir souscrit **Notre Police d'assurance** Rachat de franchise pour la location de voitures.

Cette police d'assurance est destinée à **Vous** rembourser en cas de certains incidents couverts qui **Vous** obligent à payer la **Franchise** applicable détaillée dans le **Contrat de Location que Vous** avez signé lorsque **Vous** avez loué le **Véhicule Loué** auprès d'une **Société de Location** de véhicules agréée. Cette police d'assurance peut également offrir les prestations supplémentaires suivantes, comme indiqué dans l'**Attestation de garantie** :

- Garantie couvrant les dommages causés aux pneus, aux roues, au pare-brise, au **Châssis** ou au **Toit** du **Véhicule Loué**.
- Garantie couvrant les frais découlant d'une erreur de remplissage de type de carburant que **Vous** avez commise dans un **Véhicule Loué**.
- Garantie couvrant le remplacement des serrures, des clés ou des télécommandes des serrures du **Véhicule Loué** en cas de perte, d'endommagement ou de vol des clés d'origine ou si **Vous** avez fermé le **Véhicule Loué** et laissé les clés à l'intérieur sans le faire exprès.
- Garantie couvrant le remplacement d'**Effets personnels** volés dans le **Véhicule Loué**.
- Garantie couvrant les frais de **Perte de Jouissance** appliqués par la **Société de Location** à la suite d'un sinistre couvert par la présente police d'assurance.
- Garantie couvrant les frais de **Remorquage** appliqués par la **Société de Location** à la suite d'un sinistre relevant de la présente police ou d'une **Panne Mécanique**.
- Versement d'une indemnité s'il est mis fin subitement au **Contrat de Location** après avis médical et si aucune autre personne n'est autorisée par la **Société de Location** à conduire le **Véhicule Loué**.
- Garantie couvrant les frais de restitution du véhicule appliqués par la **Société de Location** en l'absence d'une personne autorisée à restituer le **Véhicule Loué** au lieu de remise convenu à la suite d'un accident/d'une maladie s'il **Vous** a été demandé de ne pas conduire sur l'avis d'un médecin.
- Garantie couvrant les frais d'annulation appliqués par la **Société de Location** lorsque **Vous** annulez **Votre Véhicule Loué** à la suite d'un incident couvert en vertu de la présente police ; et
- Garantie couvrant les **Frais Administratifs** à la suite d'un sinistre couvert par la présente assurance.

Veillez noter que la souscription de cette police d'assurance n'empêchera pas la **Société de Location** de **Vous** demander de lui laisser une caution, généralement avec une carte de crédit. Cette police d'assurance fonctionnant sur la base d'un remboursement, **Vous** devez vous assurer que **Vous** êtes en mesure de payer directement la **Société de Location** au titre des frais applicables en vertu de **Votre Contrat de Location**.

Veillez lire attentivement la présente police d'assurance en entier. Il **Vous** incombe de vous assurer que toutes les conditions générales ont été respectées.

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

Si **Vous** avez besoin de contacter l'**Assureur**, contactez Riverside Insurance Agency Malta Limited dont les coordonnées sont les suivantes :

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

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 10 h 00 à
18 h 00 CET
Téléphone : +356 8006 2048
E-mail : assistance@riversidemalta.com.mt

Riverside Insurance Agency Malta Limited propose également un service de chat disponible sur son site Internet (<https://www.riversidemalta.com.mt/>) pendant les heures d'ouverture indiquées ci-dessus.

Riverside Insurance Agency Malta Limited ne détient pas de participation directe ou indirecte dans Fortegra Europe Insurance Company SE et Fortegra Europe Insurance Company SE ne détient pas de participation directe ou indirecte dans Riverside Insurance Agency Malta Limited.

Ni Riverside Insurance Agency Malta Limited ni Fortegra Europe Insurance Company SE ne fournissent de conseils ou de recommandations personnelles concernant la pertinence de cette police d'assurance. **Vous** devez vérifier que la police d'assurance répond à **Vos** besoins.

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

Comment déclarer un sinistre ?

Orchard Administration gère **Nos** déclarations de sinistre depuis le 1^{er} juillet 2014. La note de 4,6 attribuée par *TrustPilot* en 05/2024 témoigne du service « étonnamment personnel » qu'Orchard Administration fournit. Grâce à un portail en ligne facile à utiliser, la déclaration et la gestion de **Votre** sinistre sont aussi simples que la souscription de la police d'assurance.

Pour effectuer une déclaration de sinistre, veuillez compléter le formulaire de déclaration en ligne sur le site claimant.orchard-administration.co.uk. **Vous** aurez besoin de **Vos** identifiants de connexion pour **Votre** portail en ligne MyRiversideMalta.

Vous pouvez contacter le **Gestionnaire de sinistre** comme suit :

Orchard Administration Limited
Third Floor Riverside House
Maidstone Kent
Royaume-Uni
ME14 1JH

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 10 h 00 à
18 h 00 CET
Téléphone : +356 8006 2049
E-mail : admin@orchard-administration.co.uk

Le Contrat d'Assurance

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

La présente police d'assurance et **Votre Attestation d'Assurance** **Vous** sont délivrées par Riverside Insurance Agency Malta Limited. En contrepartie du paiement de la prime mentionnée dans **Votre Attestation d'Assurance**, **Vous** êtes assuré(e) conformément aux conditions générales contenues dans ces documents (et toute modification qui y est apportée) pendant la durée de **Votre** garantie.

Signé par Andrew Lawrence
Signataire autorisé pour Riverside Insurance Agency Malta Limited

Section 2 – Informations Importantes

Vous devez absolument :

1. Vérifier que les informations figurant sur votre **Attestation d'Assurance** sont exactes et que la garantie correspond à ce que **Vous** avez demandé.
2. Vérifier que les dates du **Contrat de Location** sont comprises dans la **Période d'Assurance**.
3. Vérifier que **Vous** êtes éligible à cette police d'assurance (Cf. [Éligibilité](#) ci-dessous).
4. Vérifier que les informations que **Vous Nous** avez fournies sont exactes (Cf. [Communication d'Informations Importantes](#)).
5. Vérifier que la police répond à **Vos** besoins.
6. Indiquer dès que possible au **Gestionnaire** toute erreur sur **Votre Attestation d'Assurance**, ou si **Vous** n'êtes pas éligible à la police d'assurance.
7. Vous acquitter de toute obligation mentionnée dans chaque clause de la police d'assurance, et du contrat d'assurance en général.

Conditions

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

Dans ces clauses, **Vous** trouverez les conditions que **Vous** devrez respecter. Si **Vous** ne respectez pas ces conditions, **Nous** pouvons refuser votre demande, ou dans certains cas, **Votre** assurance peut être annulée.

Éligibilité

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

1. Le **Véhicule Loué Vous** est remis par une **Société de Location**, et **Vous** êtes soumis(e) à une **Franchise**. **Vous** devez vous assurer que **Votre Contrat de Location** inclut une **Collision Damage Waiver (CDW)** à moins que **Vous** n'ayez souscrit à **Notre** option facultative **Collision Damage Waiver (CDW)**.
2. **Vous** devez détenir un permis de conduire valide, reconnu au niveau international, pour le **Véhicule Loué**. Ce permis de conduire doit être valide dans le pays dans lequel **Vous** voyagez.
3. Le **Véhicule Loué** a un prix de vente au détail recommandé inférieur ou égal à 120 000 € à la **Date de début du Contrat de Location** et a une ancienneté de vingt (20) ans maximum depuis la date de sa première immatriculation.
4. Le **Véhiculé Loué** est une **Voiture**.
5. Le **Véhicule Loué** ne doit pas être utilisé lors d'un **Safari** ou d'un rallye **Hors-piste**.
6. **Vous** êtes âgé d'au moins vingt-et-un (21) ans, vous avez légalement le droit de conduire le **Véhicule Loué** et vous ne conduisez pas contre l'avis d'un médecin.

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

Conducteur Principal

La présente police d'assurance prévoit que le **Conducteur Principal** mentionné dans l'**Attestation d'Assurance** est le même que celui mentionné dans le **Contrat de Location de voiture**. Si **Vous** souhaitez assurer un autre **Conducteur Principal**, **Vous** devez souscrire une autre police d'assurance.

Période d'Assurance

Cette couverture doit avoir été souscrite avant le début de **Votre Contrat de Location de voiture**. La couverture n'est pas valable si les dates et heures figurant sur le **Contrat de Location de voiture** ne sont pas comprises dans la **Période d'Assurance**. Un seul **Véhicule Loué** peut être assuré.

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

La présente police d'assurance est une **Assurance Voyage Unique** couvrant un seul **Contrat de Location** d'une durée maximale de cent-vingt (120) jours calendaires continus.

La garantie commence au moment où **Vous** signez **Votre Contrat de Location** et se termine au moment où **Vous** restituez le **Véhicule Loué** à la date de fin du **Contrat de Location**. Si **Vous** restituez le **Véhicule Loué** en dehors des heures de bureau normales de la **Société de Location**, la garantie sera prolongée de plein droit d'un jour calendaire supplémentaire ou jusqu'à la vérification du **Véhicule Loué** par la **Société de Location**, la date la plus antérieure l'emportant. Si **Vous** souhaitez prolonger la **Période d'Assurance**, **Vous** devez contacter assistance@riversidemalta.com.mt.

Avant de prendre le volant de votre Véhicule Loué

1. Veillez à ce que les dates mentionnées dans **Votre Contrat de Location** soient comprises dans **Votre Période d'Assurance**.
2. Veillez à ce que le **Conducteur Principal** mentionné sur **Votre Attestation d'Assurance** soit le même que le **Conducteur Principal** figurant dans le **Contrat de Location**.
3. Lisez les conditions générales du **Contrat de Location** et assurez-vous que **Vous** acceptez les exclusions qu'elles contiennent.
4. Payez le dépôt de garantie pour la **Franchise** par carte de crédit. Si **Vous** choisissez de payer en espèces, **Nous** ne vous rembourserons que jusqu'à 500 € conformément à la clause 4.
5. Consultez la documentation indiquant les accessoires fournis avec le **Véhicule Loué** (crics de voiture, chaînes à neige, pneus de rechange) afin de vous assurer qu'ils sont présents au moment où **Vous** récupérez **Votre Véhicule Loué**.
6. Vérifiez l'état du **Véhicule Loué** pour signaler tout dommage éventuel existant et notez tout problème sur le formulaire d'inspection de prélocation afin d'éviter tous frais injustifiés. Si aucun membre du personnel de la **Société de Location** n'est présent, **Vous** devez prendre un nombre suffisant de photos datées et horodatées lorsque vous récupérez le **Véhicule Loué**.

Si vous avez été impliqué(e) dans un incident

1. Si votre **Société de Location** l'exige, **Vous** devez lui signaler l'incident dans les délais impartis.
2. Si les autorités locales l'exigent, **Vous** devez signaler l'incident à la police et conserver une copie du rapport de police.
3. Veillez à prendre des photos du dommage.
4. Conservez une copie de **Votre Contrat de Location**. Ne remettez pas ce document aux employés de la **Société de Location**.
5. Obtenez une copie du rapport de dommage et une facture imprimée confirmant le montant facturé pour la réparation du dommage.
6. **Nous Vous** recommandons de payer la réparation du dommage dans la devise du pays où **Vous** avez loué le véhicule et de conserver le reçu.
7. Si **Vous** estimez que les frais facturés sont injustifiés et/ou si l'on **Vous** a facturé des dommages préexistants, **Vous** pouvez contester les frais auprès de **Votre Société de Location** et de votre gestionnaire de carte de crédit.
8. Une fois rentré(e) chez **Vous**, engagez la procédure de réclamation indiquée sur **Votre Attestation d'Assurance**.

Si vous avez eu un incident impliquant un autre véhicule

1. **Vous** devez obtenir le numéro d'immatriculation du véhicule ainsi que le nom et l'adresse de l'autre conducteur et les fournir à **Votre Société de Location** et à **Nous** afin que **Nous** puissions exercer **Nos** droits et obtenir un remboursement si l'autre conducteur est en tort.
2. Si les autorités locales l'exigent, **Vous** devez signaler l'incident à la police et conserver une copie du rapport de police.
3. Veillez à remettre un rapport d'incident rempli, détaillant les informations relatives à chaque partie, à l'agence de location.

Communication d'Informations Importantes

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

- **Nous** nous réservons le droit d'annuler **Votre** assurance et de refuser de **Vous** verser des indemnités au titre de tout sinistre, ou
- **Nous** nous réservons le droit de ne pas payer l'intégralité des indemnités au titre de tout sinistre, ou
- **Nous** pouvons modifier la prime et la portée de la couverture peut être affectée.

S'il est porté à **Votre** connaissance que toute information que **Vous Nous** avez fournie est incomplète ou inexacte, veuillez **Nous** contacter dès que possible.

Clause 3 – Ce qui est couvert

Cette clause détaille les sinistres remboursables au titre de la présente police d'assurance à la suite d'un incident couvert en rapport avec **Votre Contrat de Location**, ainsi que les exclusions spécifiques. Veuillez lire chaque clause ci-dessous afin de **Vous** assurer que la présente police répond à **Vos** besoins.

L'assurance que **Vous** avez souscrite est indiquée dans **Votre Attestation d'Assurance**. Si **Vous** souhaitez étendre **Votre** couverture, veuillez **Vous** connecter sur le portail MyRiversideMalta ou **Nous** contacter à l'adresse assistance@riversidemalta.com.mt.

Veuillez noter que le montant maximum recouvrable au titre de la couverture que **Vous** pouvez obtenir au cours de la **Période d'Assurance** correspond à la limite globale indiquée dans l'**Attestation d'Assurance**.

Rachat de franchise

Nous paierons la **Franchise** que vous êtes tenu(e) de payer au titre de la garantie **Collision Damage Waiver (CDW)** de **Votre Société de Location** pour les dommages causés au **Véhicule Loué** ou le vol de celui-ci, jusqu'à concurrence du plafond indiqué dans l'**Attestation d'Assurance**.

Pneus, Roues, Pare-Brise, Châssis et Toit

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

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

Vous n'êtes pas couvert pour :

Toute demande d'indemnisation relative à des dommages spécifiquement exclus de la **Franchise** en vertu des conditions générales de la **Société de Location** et non couverts par la clause « Pneus, Roues, Pare-Brise, **Châssis** et **Toit** » ci-dessus.

1. Toute demande d'indemnisation pour un vol ou une tentative de vol qui n'a pas été déclaré à la police et pour lequel aucun rapport de police officiel n'a été obtenu.
2. Les coûts des dommages ou de tout sinistre concernant des parties du **Véhicule Loué** qui étaient déjà endommagées au moment du début du **Contrat de Location**.
3. La perte, le vol ou l'endommagement du contenu d'un **Véhicule Loué**, à moins que cela ne résulte d'une collision externe.
4. La perte, le vol ou l'endommagement de toute partie amovible du **Véhicule Loué** (y compris les tablettes arrière).
5. Les accessoires montés sur le véhicule ou fournis avec le **Véhicule Loué**, comme les systèmes audio, radios, lecteurs CD ou MP3, porte-skis, sièges de voiture, équipements GPS, équipements de navigation par satellite et matériels de télécommunications.
6. Toute demande d'indemnisation résultant de l'usure ou d'une **Panne Mécanique**.
7. Tout sinistre ou tout dommage à l'intérieur du **Véhicule Loué**, autrement qu'à la suite d'une collision.
8. Les coûts dus à l'usure générale.

Veillez également vous référer aux conditions générales de la police et aux exclusions qui s'appliquent à toutes les clauses de la police d'assurance.

Frais Administratifs

Nous Vous verserons des indemnités à concurrence du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance** au titre de tous **Frais Administratifs** qui sont appliqués par la **Société de Location** à la suite d'un sinistre couvert par la présente police d'assurance. Cela comprend le remboursement de tous les frais liés à la **Perte de Jouissance** ou à la **Dépréciation de Valeur** du **Véhicule Loué** à la suite d'un sinistre couvert dans lequel **Vous** êtes impliqué(e).

Vous n'êtes pas couvert pour :

1. Les **Frais Administratifs** non liés à une demande d'indemnisation valable pour un incident vous impliquant, **Vous** et le **Véhicule Loué**.
2. Les amendes, contraventions ou frais de paiement.
3. Les frais de paiement par carte bancaire ou les frais de change.

Veillez également vous référer aux conditions générales de la police et aux exclusions qui s'appliquent à toutes les clauses de la police d'assurance.

Frais de remorquage

Nous Vous verserons des indemnités à concurrence du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance** au titre de tous frais de **Remorquage** qui sont appliqués par **Votre Société de Location** à la suite d'un sinistre couvert par la présente police d'assurance ou à la suite d'une **Panne Mécanique**.

Vous n'êtes pas couvert pour :

1. Tous frais de **Remorquage** non liés à une demande d'indemnisation valable en vertu de la présente police d'assurance.
2. Tous frais de **Remorquage** non liés à une **Panne Mécanique** du **Véhicule Loué**.
3. Tous frais de **Remorquage** qui n'ont pas pour effet de ramener le **Véhicule Loué** au lieu de la location ou dans un garage.
4. Toute assistance fournie en raison du blocage ou de l'immobilisation du **Véhicule Loué**, ou de l'enlèvement du **Véhicule Loué** dans la neige, le sable ou la terre.

Veillez également vous référer aux conditions générales de la police et aux exclusions qui s'appliquent à toutes les clauses de la police d'assurance.

Erreur de remplissage de carburant

Nous Vous verserons des indemnités à concurrence du montant indiqué sur **Votre Attestation d'Assurance** au titre des frais engagés du fait que **Vous** ou toute personne désignée dans **Votre Contrat de Location** ayez mis le mauvais type de carburant dans **Votre Véhicule Loué**, ainsi que les **Frais de voyage supplémentaires** nécessaires à la poursuite immédiate de **Votre** voyage.

Vous n'êtes pas couvert pour :

1. Tous frais relatifs à un départ manqué.
2. Toute demande d'indemnisation liée à un carburant de remplacement.

Veillez également vous référer aux conditions générales de la police et aux exclusions qui s'appliquent à toutes les clauses de la police d'assurance.

Clés perdues, volées ou endommagées

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

Vous n'êtes pas couvert pour :

1. Toute perte ou tout endommagement du **Véhicule Loué** ou de **Vos** effets personnels causés par **Vous** ou par le serrurier lors de l'ouverture ou de la tentative d'ouverture du **Véhicule Loué**.
2. Si **Vous** n'avez pas obtenu l'autorisation préalable de faire appel à un serrurier de la part de **Votre Société de Location** avant qu'un serrurier ne soit appelé.

Veillez également vous référer aux conditions générales de la police et aux exclusions qui s'appliquent à toutes les clauses de la police d'assurance.

Réduction de la durée de location

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

Vous n'êtes pas couvert pour :

1. Tout sinistre pour lequel **Vous** n'avez pas été en mesure de présenter un certificat médical ou une lettre du médecin confirmant l'interdiction de conduire pendant la période restante du **Contrat de Location**.

Veillez également vous référer aux conditions générales de la police et aux exclusions qui s'appliquent à toutes les clauses de la police d'assurance.

Frais d'abandon

Si aucune personne n'est autorisée à ramener le **Véhicule Loué** au lieu de restitution convenu à la suite d'un accident ou d'une maladie pour lequel ou laquelle **Vous** avez obtenu un certificat médical ou une lettre du médecin confirmant qu'il **Vous** est interdit de conduire pendant la durée restante du **Contrat de Location**, **Nous** paierons, à concurrence du montant indiqué sur votre **Attestation d'Assurance**, les frais engagés par la **Société de Location** pour récupérer le **Véhicule Loué**.

Vous n'êtes pas couvert pour :

1. Tout sinistre pour lequel **Vous** n'avez pas été en mesure de présenter un certificat médical ou une lettre du médecin confirmant l'interdiction de conduire pendant la période restante du **Contrat de Location**.

Veillez également vous référer aux conditions générales de la police et aux exclusions qui s'appliquent à toutes les clauses de la police d'assurance.

Véhicule fermé avec clés à l'intérieur

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

Vous n'êtes pas couvert pour :

1. Toute perte ou tout endommagement du **Véhicule Loué** ou de **Vos** effets personnels causés par **Vous** ou par le serrurier lors de l'ouverture ou de la tentative d'ouverture du **Véhicule Loué**.
2. Si **Vous** n'avez pas obtenu l'autorisation préalable de faire appel à un serrurier de la part de **Votre Société de Location** avant qu'un serrurier ne soit appelé.

Veillez également vous référer aux conditions générales de la police et aux exclusions qui s'appliquent à toutes les clauses de la police d'assurance.

Frais d'annulation

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

1. Décès, dommage corporel ou maladie grave affectant les personnes suivantes :
 - a. **Vous-même** ou la ou les **Personnes vous accompagnant pendant le voyage** ; ou
 - b. Toute personne avec laquelle **Vous** avez prévu d'habiter temporairement pendant **Votre voyage**, ou
 - c. Un **Proche parent** ou la ou les **Personnes vous accompagnant pendant le voyage**, ou

- d. Un de **Vos Proches collaborateurs** ou la ou les **Personnes vous accompagnant pendant le voyage**.
2. Convocation au tribunal en tant que membre d'un jury ou témoin qui **Vous** est adressée ou est adressée à la ou aux **Personnes vous accompagnant pendant le voyage**.
3. Licenciement (donnant lieu à des indemnités en vertu de la législation en vigueur sur le paiement d'indemnités de licenciement et si, au moment de la réservation du voyage, il n'y avait aucune raison de penser qu'il serait procédé à des licenciements) à **Votre** rencontre ou à l'encontre de la ou des **Personnes vous accompagnant pendant le voyage**.
4. **Vous** ou la ou les **Personnes vous accompagnant pendant le voyage** qui êtes membres des forces armées, de la police, des pompiers, des services infirmiers ou des services d'ambulance, ou employés d'un ministère, et dont le congé autorisé est annulé pour des raisons opérationnelles, à condition que cette annulation ou réduction n'ait pas été raisonnablement prévisible au moment où **Vous** avez souscrit cette police d'assurance.
5. La police **Vous** a demandé de rester à **Votre** domicile ou d'y retourner du fait de dommages graves subis par **Votre** domicile et provoqués par un incendie, une chute d'avion, une explosion, une tempête, une inondation, un glissement de terrain, des personnes malveillantes ou un vol.

Vous n'êtes pas couvert pour :

1. Tout sinistre dont **Vous** n'avez pas informé immédiatement **Votre Société de Location** alors qu'il devait entraîner l'annulation du voyage.
2. Toute demande d'indemnisation pour frais d'annulation à la suite d'un accident corporel ou d'une maladie grave si **Vous** n'avez pas été en mesure de fournir un certificat médical établi par un médecin et indiquant que ledit accident ou ladite maladie **Vous** a forcément empêché de voyager.
3. Toute annulation résultant d'une peur ou d'une urgence sanitaire, qualifiée ou non de pandémie, est expressément exclue.

Veillez également vous référer aux conditions générales de la police et aux exclusions qui s'appliquent à toutes les clauses de la police d'assurance.

Garantie Effets personnels

Nous Vous verserons des indemnités à concurrence du montant indiqué sur votre **Attestation d'Assurance** pour la valeur des **Effets personnels** à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol dans le coffre fermé à clé, le coffre à bagages couvert ou la boîte à gants du **Véhicule Loué**.

Cette clause **Vous** couvre contre le vol, la tentative de vol ou un endommagement de **Vos Effets personnels** lorsqu'il peut être constaté à l'œil nu que le **Véhicule Loué** a subi une effraction.

Le paiement maximal qui sera versé pour chaque article pour lequel un reçu original, une preuve d'achat ou une expertise d'assurance (obtenue avant le sinistre) n'a pas été présenté sera de 75 €, sous réserve d'un montant maximal de 200 € pour tous ces articles.

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

Vous n'êtes pas couvert pour :

1. Tout sinistre pour lequel il n'y a pas de signes visibles d'effraction ou de violence sur le **Véhicule Loué**.
2. Toute demande d'indemnisation pour vol ou tentative de vol qui n'a pas été déclaré à la police et pour lesquels aucun rapport de police officiel n'a été obtenu.
3. Toute demande d'indemnisation pour des éléments non mentionnés dans le rapport de police.
4. Les demandes d'indemnisation pour l'**Argent personnel**, des documents de toute nature et des **Objets de Valeur**.
5. Tout sinistre dans lequel des effets personnels **Vous** appartenant n'ont pas été laissés en sécurité dans le compartiment à bagages verrouillé du **Véhicule Loué** (c'est-à-dire le coffre de voiture verrouillé, la boîte à gants ou l'espace de rangement arrière verrouillé doté d'un rabat monté en usine, tel qu'une tablette arrière, et dont le contenu n'est pas visible de l'extérieur du **Véhicule Loué**).

Veillez également vous référer aux conditions générales de la police et aux exclusions qui s'appliquent à toutes les clauses de la police d'assurance.

Clause 4 – Exclusions générales applicables à l'ensemble de la police d'assurance

Les exclusions suivantes s'appliquent à l'ensemble de **Votre** police d'assurance. **Nous** ne verserons aucune indemnité et ne serons responsables d'aucun des éléments suivants :

1. Toute demande d'indemnisation ou tous frais lorsque **Vous** ou le **Véhicule Loué** ne remplissez pas les [conditions d'éligibilité](#) à la présente police d'assurance.
2. Tout sinistre découlant d'une violation directe des conditions générales de **Votre Contrat de Location**.
3. Les véhicules qui ne font pas l'objet d'un **Contrat de Location** formel, tels que les véhicules empruntés.
4. **Perte indirecte**.
5. Tout type de documentation, y compris la documentation du véhicule généralement présente dans la boîte à gants.
6. Tout sinistre d'un montant supérieur à 500 € pour lequel **Vous** avez payé la **Franchise** ou le coût des dommages en espèces.
7. Tous frais qui peuvent être recouverts auprès de la **Société de Location** ou de toute autre personne physique ou société.
8. Tout dommage causé à un autre véhicule, décès ou dommage corporel subi par une personne ou un animal, ou dommage aux biens.
9. Tout montant supérieur au montant pour lequel **Votre** responsabilité est engagée, comme indiqué dans **Votre Contrat de Location**.
10. Les coûts associés aux frais de change ou aux frais de paiement par carte bancaire.
11. Tout dommage préexistant.
12. Tout dommage causé alors que les dates du **Contrat de Location** ne sont pas comprises dans les dates de **l'Attestation d'Assurance**.
13. Tout sinistre résultant d'un abus d'alcool ou de stupéfiants de **Votre** part (y compris un abus de médicaments qui vous ont été prescrits).
14. Tout sinistre résultant d'activités frauduleuses, malhonnêtes, illégales ou d'un acte criminel que **Vous** avez commis.
15. Si le **Véhicule Loué** a été conduit par une personne dont le nom n'est pas indiqué sur le **Contrat de Location**.
16. L'utilisation du **Véhicule Loué** en dehors de la voie publique ou dans le cadre d'un **Safari** ou d'un rallye **Hors-piste**.
17. Tout sinistre ou dommage résultant d'une action délibérée et intentionnelle de **Votre** part.
18. **Tous frais de déplacement supplémentaires**, sauf indication contraire de la police d'assurance.
19. Toute conduite en violation des lois sur la circulation routière en vigueur dans le pays de location.
20. Les **Camping-cars**, les **Camionnettes**, les **Vans**, les remorques ou les caravanes, les véhicules utilitaires, les camions, les motocyclettes, les cyclomoteurs, les motos ou les véhicules destinés à être utilisés **Hors-piste** ou les véhicules ayant plus de 9 places.
21. Les frais d'appel ou d'assistance routière non liés à une demande d'indemnisation valable.
22. Les véhicules de courtoisie d'un garage effectuant les réparations ou d'un concessionnaire.
23. Les frais de nettoyage.
24. Éléments découlant directement ou indirectement des événements suivants : **Guerre** ou actes de terrorisme, participation d'une personne assurée à une **Guerre** active, ou risques nucléaires.

Clause 5 – Conditions générales applicables à l'ensemble de la police d'assurance

1. Le montant maximum recouvrable au titre de la présente police d'assurance que **Vous** pouvez obtenir au cours de la **Période d'Assurance** est mentionné sur **Votre Attestation d'Assurance**.
2. À moins que **Vous** n'ayez obtenu **Notre** autorisation par écrit, **Vous** ne devez ni reconnaître que **Vous-même** ou toute personne désignée sur **Votre Contrat de Location** êtes en tort dans le cadre d'un incident ni faire de déclaration ou de promesse pour **Notre** compte qui **Nous** engagerait d'un point de vue juridique. **Nous** avons le droit de mener, contrôler et régler toutes les procédures découlant directement ou indirectement d'un sinistre en vertu de la présente police d'assurance.
3. **Vous** devez prendre des précautions raisonnables pour protéger à tout moment le **Véhicule Loué** et ses biens contre tous dommages, accidents de toute nature, pertes ou autres événements, et agir comme si **Vous** n'étiez pas couvert(e) par la police d'assurance.
4. La garantie est proposée dans les pays indiqués sur le **Contrat de Location** que **Vous** avez souscrit, à condition qu'ils soient compris dans le périmètre du territoire concerné (voir les définitions des termes **Europe** et **Monde Entier**).
5. La garantie s'applique par extension aux conducteurs supplémentaires à condition qu'ils soient autorisés à conduire le **Véhicule Loué** en vertu des conditions générales du **Contrat de Location** et qu'ils soient désignés sur le **Contrat de Location**.
6. La présente police et toute Option supplémentaire doivent avoir été souscrites avant le commencement du **Contrat de Location** pour lequel **Vous** souhaitez que la présente police soit applicable.
7. **Vous** pouvez modifier **Votre** police avant le début d'un **Contrat de Location** et toute prime supplémentaire pouvant être appliquée est calculée comme si la modification avait été intégrée dès la prise d'effet de la police.
8. En cas de **Double Assurance**, **Nous Vous** remercions de **Nous** en informer pour que **Nous** puissions régler **Notre** quote-part du règlement de **Votre** sinistre.
9. La **Période d'Assurance** doit entièrement couvrir la période mentionnée sur le **Contrat d'assurance**. Aucune couverture ne peut être émise de manière rétroactive.
10. La présente police d'assurance sera entièrement invalide si les dates du **Contrat de Location** ne sont pas comprises dans les dates de l'**Attestation d'Assurance**.
11. Le **Conducteur Principal** indiqué sur le **Contrat de Location** doit correspondre au nom du **Conducteur Principal** figurant sur l'**Attestation d'Assurance**.
12. Si un paiement **Vous** est dû à la suite d'une demande d'indemnisation acceptée, **Nous** ne rembourserons que le **Titulaire de la police**.

Clause 6 – Déclaration de sinistre

Qui dois-je contacter ?

Pour faire une déclaration de sinistre, veuillez vous rendre sur <https://claimant.orchard-administration.co.uk/>. **Vous** aurez besoin de **Vos** identifiants de connexion pour **Votre** portail en ligne MyRiversideMalta.

Vous pouvez contacter le **Gestionnaire de sinistre** comme suit :

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

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 10 h 00 à 18 h 00 CET
Téléphone : +356 8006 2049
E-mail : admin@orchard-administration.co.uk

Ce que vous devez faire

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

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

Le **Gestionnaire de sinistre** peut demander les documents justificatifs suivants :

1. Une copie du **Contrat de Location** mentionnant le nom des conducteurs, les dates de location et **Votre Franchise**.
2. Une copie du Constat à l'Amiable (ou autre rapport d'accident similaire) et/ou une photo des dommages occasionnés.
3. Une copie du permis de conduire du **Conducteur Principal** et de la personne chargée de contrôler le **Véhicule Loué** au moment de l'incident qui a donné lieu à une déclaration de sinistre (recto verso).
4. La preuve du paiement des frais réclamés sous la forme d'un relevé de carte de crédit/débit indiquant le paiement effectué et le nom du titulaire de la carte.
5. Une facture de la **Société de Location** qui confirme le coût des réparations effectuées sur le **Véhicule Loué** et tous **Frais Administratifs** connexes.
6. La facture des réparations ou la matrice des dommages fournie par la **Société de Location** qui détaille entièrement la répartition des frais de pièces et de main-d'œuvre.
7. Si **Vous** faites une demande pour des **Effets personnels**, **Vous** devez fournir une copie du rapport de police.
8. Si **Vous** formulez une demande d'indemnisation à la suite de dommages causés par un tiers à **Votre Véhicule Loué**, **Vous** devez **Nous** fournir une attestation écrite de **Votre Société de Location** indiquant si la responsabilité a été établie. Veuillez noter que le traitement de ces dossiers peut prendre plus de temps que celui des dossiers où aucun tiers n'est impliqué.

Traitement des sinistres et Notre droit de recouvrement

Nous sommes en droit de reprendre, d'assurer la défense ou de régler toute demande d'indemnisation en vertu de la présente police d'assurance, en **Votre** nom ou au nom de toute autre personne mentionnée dans l'**Attestation d'Assurance**, et **Nous** sommes en droit d'intenter toute action en justice en ce nom pour recouvrer tous paiements que **Nous** avons effectués.

Déclarations de sinistres frauduleuses ou informations trompeuses

Nous adoptons une méthode rigoureuse en matière de prévention des fraudes afin de maintenir les primes à un niveau minimal et pour que **Vous** n'ayez pas à subir les conséquences d'actions malhonnêtes d'autres personnes. Si une déclaration de sinistre, au titre de la présente police d'assurance, est considérée frauduleuse, délibérément exagérée ou

a pour objet d'induire en erreur, ou si des moyens délibérément trompeurs ou frauduleux sont utilisés par **Vous** ou toute personne agissant pour **Votre** compte afin d'obtenir des indemnités en vertu de la présente police d'assurance, **Votre** droit à toute indemnité en vertu de la présente police d'assurance prendra fin, **Votre** police sera annulée sans donner lieu à aucun remboursement de prime et **Nous** serons en droit de recouvrer toutes indemnités versées et tous frais engagés qui découlent de la déclaration de sinistre frauduleuse ou délibérément trompeuse. **Nous nous** réservons également le droit d'en informer la police.

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

Clause 7 – Annulation de la police

Vos droits en matière d'annulation

Si **Vous** estimez que la présente police d'assurance ne répond pas à **Vos** besoins, **Vous** pouvez annuler la présente police à tout moment pendant la **Période d'Assurance**.

Si **Vous** annulez la police avant la **Date de début** de **Votre Période d'Assurance**, **Vous** recevrez le remboursement intégral de la prime que **Vous** avez payée. Si **Vous** annulez la police après la **Date de début** de **Votre Période d'Assurance**, **Nous** ne **Vous** rembourserons pas la prime payée.

Veillez vous référer au type de produit et à la **Période d'Assurance** indiqués sur **Votre Attestation d'Assurance**.

Si **Vous** souhaitez annuler **Votre** police avant la **Date de début** de **Votre Période d'Assurance**, veuillez vous connecter sur le portail MyRiversideMalta.

Si **Vous Nous** envoyez un e-mail en dehors de **Nos** heures d'ouverture, **Votre** demande sera prise en compte à partir de la date d'envoi de **Votre** e-mail.

Droits d'annulation des assureurs

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

Clause 8 – Comment effectuer une réclamation

Nous nous engageons à **Vous** fournir le meilleur service possible et à répondre à Vos questions. **Nous** comprenons toutefois qu'il est possible que **Nous** ne Vous donnions pas entière satisfaction.

Toute réclamation doit être envoyée à l'adresse suivante :

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

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 10 h 00 à
18 h 00 CET
Téléphone : +356 8006 2048
E-mail : assistance@riversidemalta.com.mt

Le **Gestionnaire** accusera réception de **Votre** réclamation dans les plus brefs délais et fera tout son possible pour résoudre la réclamation dans un délai de quinze (15) jours ouvrables à partir de la première notification de **Votre** réclamation. Si le **Gestionnaire** ne parvient pas à résoudre **Votre** réclamation dans ce délai, il **Vous** en avertira par écrit, en confirmera les raisons et fera de son mieux pour résoudre **Votre** réclamation dans un nouveau délai de quinze (15) jours ouvrables à partir de cette date. Si **Vous** n'êtes toujours pas satisfait(e) de la réponse apportée à **Votre** réclamation ou si cette réclamation n'est pas résolue dans les délais indiqués ci-dessus, le **Gestionnaire Vous** communiquera **Vos** droits afin que vous puissiez soumettre **Votre** réclamation à l'Arbitre des services financiers (Financial Services Arbitrer) de Malte :

- Par e-mail à l'adresse complaint.info@asf.mt ; ou
- Par courrier à l'adresse suivante : Office of the Arbitrer for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malte ; ou
- Par téléphone au 00356 21 249 245.

Pour plus d'informations, allez sur le site financialarbiter.org.mt.

IMPORTANT : Vous êtes censé(e) suivre la procédure susmentionnée pour que l'Arbitre des services financiers (Financial Services Arbitrer) de Malte accepte de traiter **Votre** dossier.

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

Les dispositions ci-dessus relatives au traitement des réclamations sont sans préjudice de **Votre** droit d'intenter une action en justice ou de recourir à une procédure alternative de règlement des litiges conformément à **Vos** droits contractuels.

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

Fonds de Protection et d'Indemnisation

En vertu des réglementations maltaises de 2003 sur le Fonds de protection et d'indemnisation (Protection and Compensation Fund Regulations 2003), si Fortegra Europe Insurance Company SE se trouvait dans l'incapacité de faire face à l'ensemble de ses engagements en vertu de la présente police, une indemnisation pourrait **Vous** être versée. Des informations complètes sont disponibles sur le site Internet de la Malta Financial Services Authority, www.mfsa.mt.

Avis relatif à la protection des données personnelles

Protection des données personnelles

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

Comment nous utilisons vos données personnelles

Nous nous réservons le droit d'utiliser les données personnelles que **Nous** détenons à **Votre** sujet pour exécuter **Votre** contrat d'assurance. Cette utilisation de données **Vous** concernant sert à émettre la police d'assurance que **Vous Nous** demandez et à en assurer la gestion, notamment le traitement des déclarations de sinistres et toutes autres opérations y afférentes, la souscription (qui peut comprendre des décisions de souscription effectuées par des moyens automatisés), l'offre de conditions de renouvellement de police, la tarification ou la tenue de statistiques. **Nous** pouvons collecter et utiliser des catégories spéciales de données **Vous** concernant dans le but d'identifier un client vulnérable sur la base d'un intérêt public substantiel en vertu de l'Annexe 1(20) de la Data Protection Act 2018 (Loi sur la protection des données de 2018). **Nous nous** réservons également le droit d'utiliser **Vos** données pour éviter les fraudes et des opérations de blanchiment d'argent, et afin de satisfaire à **Nos** obligations légales et réglementaires générales.

Communication de vos données personnelles

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

Transferts internationaux de données

Nous pouvons transférer **Vos** données personnelles à l'extérieur du Royaume-Uni ou de l'EEE (Espace économique européen). Lorsque **Nous** transférons **Vos** données personnelles à l'extérieur du Royaume-Uni ou de l'EEE, **Nous** veillons à ce qu'elles soient traitées en toute sécurité, conformément à la Législation.

Vos droits

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

Conservation

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

Si **Vous** avez besoin de plus d'informations ou si **Vous** avez des questions concernant l'utilisation que **Nous** faisons de **Vos** données personnelles, **Vous** pouvez consulter notre Politique de Protection de la Vie Privée sur le site <https://www.fortegra.eu/privacy-policy>. Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données à

l'adresse suivante : The Data Protection Officer, Fortegra Europe Insurance Company SE, Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malte ; ou par e-mail à l'adresse dpoofficer@fortegramalta.com.

Droit des tiers

Une personne qui n'est pas partie à la police d'assurance n'a pas le droit de faire appliquer une quelconque disposition de cette police d'assurance, mais cela n'affecte pas les droits ou les recours d'un tiers qui existent ou qui sont disponibles.

Protection de Vos paiements de primes et d'indemnités

Tous les paiements de primes que **Vous** effectuez et qui **Nous** sont dus au titre de la présente police d'assurance seront détenus par le **Gestionnaire** pour **Notre** compte. Le **Gestionnaire** détiendra également tout remboursement de prime que **Nous Vous** devons. Tout paiement d'indemnités que **Nous Vous** devons **Vous** sera réglé par le **Gestionnaire de sinistre**.

À cet effet, le **Gestionnaire de sinistre** agit en qualité d'agent pour **Notre** société. Ceci signifie qu'une fois que la prime est payée au **Gestionnaire de sinistre**, elle est réputée avoir été reçue par **Nous** et que tous les paiements d'indemnités et remboursements de primes ne sont pas réputés avoir été effectués tant que **Vous** ne les avez effectivement reçus.

Droit applicable et tribunal compétent

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

Sanctions

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

Informations d'ordre réglementaire

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

Le **Gestionnaire**, Riverside Insurance Agency Malta Limited (une société maltaise immatriculée sous le numéro C 94792), est autorisé en vertu de l'Insurance Distribution Act de Malte (Loi sur la distribution des assurances) à agir en tant qu'agent d'assurance pour Fortegra Europe Insurance Company SE. Fortegra Europe Insurance Company SE est autorisée par la Malta Financial Services Authority en vertu de l'Insurance Business Act (Loi sur la distribution des assurances). Les deux entités sont réglementées par la Malta Financial Services Authority située à Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte.

Clause 10 – Définitions

À chaque fois que les expressions et termes suivants apparaissent en **caractères gras** dans la présente police d'assurance, ils ont le sens qui leur est donné ci-dessous.

« **Frais de Déplacement Supplémentaires** » – Tous frais de déplacement supplémentaires que **Vous** engagez en lien avec un sinistre couvert par la section correspondante de la présente police.

« **Frais Administratifs** » - Les frais engagés par la **Société de Location** qui ne peuvent être recouverts à la suite d'un sinistre couvert par la présente police d'assurance. Ces frais comprennent les frais qui sont appliqués par la **Société de Location** au titre d'une **Perte de Jouissance** ou d'une **Dépréciation de Valeur**.

« **Gestionnaire** » – La société qui gère la présente police d'assurance. Il s'agit de Riverside Insurance Agency Malta Limited, 102, Suite 3 St. Catherine Street Attard ATD 2605 Malte. Riverside Insurance Agency Malta Limited (une société maltaise immatriculée sous le numéro C 94792) est autorisée en vertu de l'Insurance Distribution Act (Loi sur la distribution des assurances) à agir en tant qu'agent d'assurance pour Fortegra Europe Insurance Company SE (une société maltaise immatriculée sous le numéro SE17). Fortegra Europe Insurance Company SE est autorisée par la Malta Financial Services Authority en vertu de l'Insurance Business Act (Loi sur la distribution des assurances). Les deux entités sont réglementées par la Malta Financial Services Authority située à Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte.

« **Voiture** » – Un véhicule motorisé pour lequel un contrat est conclu afin de transporter des passagers ainsi que leurs effets personnels et qui est adapté au transport de neuf (9) passagers au maximum, dont le conducteur.

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

« **Gestionnaire de sinistre** » – La société qui gèrera tout sinistre pour **Notre** compte. Il s'agit d'Orchard Administration Limited, Third Floor, Riverside House, 40-46 High Street, Maidstone, ME14 1JH Royaume-Uni. Orchard Administration Limited est une société immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles (09028636).

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

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

« **Collision Damage Waiver (CDW)** » – La couverture de base pour les dommages causés au **Véhicule Loué** ou le vol de ce dernier, généralement fournie par la **Société de Location**. Si **Vous** avez souscrit une garantie **Collision Damage Waiver (CDW)** auprès de la **Société de Location**, **Vous** êtes généralement soumis(e) à une **Franchise**.

« **Perte indirecte** » - Un impact négatif indirect/une perte d'opportunité, ou des frais que **Vous** pouvez engager à la suite d'un sinistre valide au titre de cette Police, y compris (mais sans s'y limiter) les frais supplémentaires de la **Société de Location**, les frais d'hébergement, les frais de transport et les frais de recouvrement de la dette.

« **Dépréciation de Valeur** » - Les frais engagés par la **Société de Location** pour la perte de valeur perçue du **Véhicule Loué** à la suite de dommages que **Vous** avez causés.

« **Double Assurance** » – Lorsqu'une personne est couverte pour le même risque plusieurs fois par des polices d'assurance différentes.

« **Franchise** » – Le montant maximum qui **Vous** sera demandé en cas de dommages causés au **Véhicule Loué** ou de vol de ce dernier, conformément aux conditions générales de la garantie **Collision Damage Waiver (CDW)** indiquées dans **Votre Contrat de Location de voiture**.

« **Europe** » – Désigne tous les pays situés à l'ouest de l'Oural, les îles britanniques, l'Irlande et les îles de la Méditerranée, le Maroc, la Tunisie, la Turquie, les îles Canaries, Madère, l'Islande et les Açores. Aucune garantie n'est prévue pour les pays ou zones où **Votre** gouvernement a déconseillé tout voyage (sauf essentiel).

« **Assureur** » – Fortegra Europe Insurance Company SE (une société maltaise immatriculée sous le numéro SE 17), située à Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imdina, Gzira, GZR 1401, Malte, qui est une société autorisée en vertu de l'Insurance Business Act 1998 de Malte (Loi régissant les activités d'assurance) à exercer des activités

générales d'assurance et réglementée par la Malta Financial Services Authority située à Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte. Les rapports annuels relatifs à **Notre** solvabilité et à **Notre** situation financière sont disponibles sur le site <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

« **Conducteur Principal** » – La personne dont le nom figure sur le **Contrat de Location** en tant que conducteur principal. Il doit s'agir de la personne qui signe le **Contrat de Location**. Si **Vous** avez souscrit l'option Double conducteur principal, cette police est étendue à deux Conducteurs Principaux conjointement.

« **Perte de Jouissance** » - Les frais appliqués par une **Société de Location** si le **Véhicule Loué** n'est plus disponible à la location à la suite d'un incident couvert par la présente police d'assurance.

« **Panne Mécanique** » – Le mauvais fonctionnement ou la défaillance de pièces mobiles ou électroniques ou la défaillance d'un composant. Il peut s'agir d'un embrayage brûlé ou défectueux, d'une batterie ou de toute autre pièce du moteur qui tombe en panne.

« **Minibus** » – Un véhicule d'un poids maximal de 7,5 T conçu pour transporter jusqu'à quinze (15) personnes, dont le conducteur.

« **Camping-car et/ou Van** » – Un véhicule d'un poids maximal de 7,5 T qui est équipé d'installations fixes de couchage ou de cuisine.

« **Hors-piste** » – Conduite complètement hors-piste sur un terrain naturel, y compris, mais sans s'y limiter, les plages, les fossés, les lits de rivières, l'utilisation de 4 roues motrices, l'escalade de rochers, les endroits où il est interdit de conduire ou il n'y a pas de route balisée, la conduite dans des parcs animaliers fermés, tels que les safaris en voiture.

« **Titulaire de la police** » – La personne désignée comme **Conducteur Principal** dans la présente police.

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

« **Résident Permanent** » – Le pays dans lequel **Vous** résidez habituellement de manière permanente pendant plus de six (6) mois au cours de l'année, dans lequel vous payez des impôts ou dans lequel vous avez un médecin traitant.

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

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

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

« **Société de Location** » – La société qui **Vous** loue le **Véhicule Loué** grâce à une flotte de véhicules qu'elle possède ou qu'elle loue. La **Société de Location** doit être titulaire d'une autorisation de location de véhicules sur le territoire où elle est située et doit fournir l'assurance obligatoire minimale requise dans le pays de location.

« **Véhicule Loué** » – Le véhicule loué par **Vous** en vertu d'un **Contrat de Location** pour une durée fixe auprès d'une **Société de Location**.

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

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

« **Assurance Voyage Unique** » – Couvre un seul **Véhicule Loué** en vertu d'un seul **Contrat de Location** d'une durée maximale de cent-vingt (120) jours calendaires continus.

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

« **Service d'abonnement** » – Un service de location mensuelle continue de véhicules sur la base d'un contrat renouvelable.

« **Remorquage** » – La récupération du **Véhicule Loué** après un accident, un vol, un dommage intentionnel, un incendie ou une **Panne Mécanique**, dans les locaux les plus proches de la **Société de Location**, un garage ou le lieu initial de prise en main du **Véhicule Loué**.

« **Personne vous accompagnant pendant le voyage** » – Toute personne avec laquelle **Vous** avez prévu de voyager dans le **Véhicule Loué**.

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

« **Camionnette** » – Un véhicule d'un poids maximal de 7,5 T conçu tout particulièrement pour transporter des marchandises (à l'exclusion des camions).

« **Objets de Valeur** » – Bijoux, articles en platine, or, argent, en métal précieux ou en pierres précieuses ou semi-précieuses, montres, fourrures, appareils photo, caméscopes, CD, DVD, cartes mémoire, haut-parleurs et écouteurs, jeux informatiques, téléphones mobiles, ordinateurs portables, PC, appareils électroniques et équipements associés.

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

« **Guerre** » – Désigne :

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

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

« **Monde entier** » – Désigne tout pays du monde sauf les pays suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie, Corée du Nord, Côte d'Ivoire, Crimée, Cuba, Iran, Irak, Liberia, République démocratique du Congo, Russie, Soudan, Soudan du Sud, Syrie, Venezuela et Zimbabwe. Aucune garantie n'est prévue pour les pays ou zones où **Votre** gouvernement a déconseillé tout voyage (sauf essentiel).

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

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

Pour ajouter une Option supplémentaire, veuillez vous rendre sur le portail MyRiversideMalta où **Vous** pourrez modifier **Votre** police.

Veuillez noter que le montant maximum recouvrable au titre de la présente police d'assurance que **Vous** pouvez obtenir au cours de la **Période d'Assurance** est la limite globale indiquée dans l'**Attestation d'Assurance**.

Collision Damage Waiver (CDW)

Certaines **Sociétés de location de voitures**, généralement mais pas exclusivement aux États-Unis, au Canada, dans les Caraïbes, au Mexique, en Amérique du Sud et en Amérique centrale, n'incluent pas de couverture (souvent appelée « **Collision Damage Waiver** ») dans leur **Contrat de Location** pour le **Véhicule Loué**. Si cette couverture n'est pas fournie par la **Société de Location de voitures**, la présente police couvrira à concurrence de 75 000 € les dommages causés à **Votre Véhicule Loué** ou le vol de celui-ci, dont **Vous** êtes tenu responsable en vertu des conditions de **Votre Contrat de Location**.

La plupart des **Sociétés de Location** en Europe incluent généralement une garantie **Collision Damage Waiver (CDW)** dans le **Contrat de Location**. Si **Vous** avez déjà souscrit une garantie **Collision Damage Waiver (CDW)** auprès de la **Société de Location**, **Vous** n'avez pas besoin de prendre cette option supplémentaire.

Aucune couverture n'est fournie pour toute responsabilité civile qui pourrait être engagée à **Votre** égard, et **Vous** devez vous assurer qu'une assurance responsabilité civile est fournie selon les conditions de **Votre Contrat de Location** ou qu'elle est souscrite séparément ailleurs.

Extension pour l'Islande

Cette option s'applique uniquement au **Véhicule Loué** en Islande et fournit une couverture pour les risques généralement exclus de la **Franchise** de **Votre Contrat de Location**.

Nous couvrirons les frais liés aux conditions météorologiques découlant du sinistre pour les dommages causés à l'extérieur du **Véhicule Loué** qui ne sont pas spécifiquement couverts par la garantie **Collision Damage Waiver (CDW)**/l'assurance prévue dans les conditions de votre **Contrat de Location**. La couverture des dommages est limitée à ce qui suit :

1. Portes abîmées par le vent
2. Dommages causés par du sable, du gravier, des cendres, de la pierre ponce ou d'autres matériaux terrestres soufflés sur le **Véhicule Loué** ou projetés sur le **Véhicule Loué** par un autre véhicule, une machine ou une personne. Les dommages consécutifs causés au radiateur, au moteur ou à la transmission ne sont pas couverts.

Nous augmenterons la couverture pour le remorquage si le **Véhicule Loué** est **Hors-piste** et immobilisé en raison du terrain ou des conditions météorologiques, jusqu'à un maximum de 1 500 €.

Nous ne prendrons en charge aucune perte si **Vous** n'avez pas respecté les conditions énoncées dans **Votre Contrat de Location** ou si **Vous** avez enfreint la loi islandaise.

Panne de batterie

Cette option **Vous** rembourse les frais appliqués par la **Société de Location**, à concurrence du montant indiqué sur votre **Attestation d'Assurance**, si la batterie d'un **Véhicule Loué** tombe en panne, pour les coûts liés aux éléments suivants :

- Remplacement de la batterie d'un véhicule conventionnel ou électrique, y compris les frais de montage associés
- Chargement de la batterie d'un véhicule conventionnel ou électrique
- Frais de remplacement du véhicule
- Assistance routière relative à la batterie défectueuse ou déchargée.

Nous ne paierons pas les frais de ravitaillement en carburant ou les **Frais Administratifs** de la **Société de Location** si **Vous** avez simplement omis de restituer **Votre Véhicule Loué** avec une quantité suffisante et sans respecter les conditions générales de votre **Contrat de Location**, ou pour tout sinistre dans le cadre duquel **Vous** n'avez pas agi conformément aux instructions de **Votre Société de Location** ou de son service de dépannage.