

Póliza Anual Europa y Reino Unido

Seguro Anual de Reembolso de Franquicia Europa 60 Familia y Parejas Alquiler de Coches - Cobertura Europa

Condiciones Generales y Especiales

IMPORTANTE

Esta póliza es válida únicamente para los residentes de los países de Alemania, España, Francia, Italia, Países Bajos y Reino Unido.

SI Usted no vive en estos países y compra esta póliza, no será válida y NO ESTARÁ CUBIERTO.

Por favor preste atención al comprar esta póliza porque si presenta una reclamación se le pedirá una prueba de residencia antes de pagar un reembolso.

1. Preámbulo

¿Qué es el Seguro de Reembolso de Franquicia?

La mayoría de los contratos de alquiler de vehículos aplican una franquicia al seguro, la cual es la cantidad que debe usted pagar en concepto de gastos de reparación en caso de que el vehículo sufra algún desperfecto. El Seguro de Reembolso de Franquicia está diseñado para reembolsarle cualquier franquicia o los gastos de reparación que haya podido usted asumir de acuerdo con las condiciones del contrato de alquiler.

El Asegurador

El seguro es ofrecido por el Sindicato de Lloyd's 5820, el cual está gestionado por ANV Syndicates Limited. ANV Syndicates Limited está registrada en Inglaterra y Gales bajo el número de registro 04424499. Nuestra oficina se encuentra registrada en 47 Mark Lane, London EC3R 7QQ.

ANV Syndicates Limited está autorizada y regulada por la *Prudential Regulatory Authority* y por la *Financial Conduct Authority* (con número 226696).

Usted puede visitar el Registro de Servicios Financieros, el cual es un registro de todas las empresas de servicios financieros en el Reino Unido, www.fca.org.uk/register. También puede contactar con la Financial Conduct Authority en el número de teléfono gratuito +44 (0) 800 111 6768 o en el +44 (0) 300 500 8082.

Responsabilidad de la Aseguradora

Este seguro está suscrito en un 100% por un sindicato de Lloyds, y cada miembro del sindicato (en vez del sindicato per sé) es una aseguradora. Cada miembro ha suscrito una proporción de la responsabilidad total del sindicato, el cual es el total de las proporciones suscritas por todos

los miembros del sindicato en su conjunto. Un miembro es responsable sólo de su proporción de suscripción y no es solidariamente responsable por la parte de ninguno de los otros miembros.

La dirección de cada miembro del sindicato es Lloyd's, 1 Lime Street, London EC3M 7HA, UK. La identidad de cada miembro y su respectiva parte de suscripción puede ser obtenida escribiendo a Market Services, Lloyd's, en la dirección arriba mencionada.

Idioma

Todos los documentos del seguro y todas las comunicaciones con Usted sobre el Seguro de Reembolso de Franquicia serán en Castellano fácil de comprender.

Certificado de Cobertura

Su contrato de seguro está formado por la Póliza, integrada por las Condiciones Generales, Particulares y Especiales, y por Su Certificado. Por favor guarde ambos documentos en un sitio seguro para su consulta en un futuro. A cambio del pago de la prima, Nosotros nos comprometemos a asegurarle de acuerdo con los términos y condiciones contenidas y acordadas en estos documentos.

Este seguro es ofrecido a través de insurance4carhire el cual es el nombre comercial de Towergate Underwriting Group Limited. Existe un contrato de agencia ("*Binding Authority Contract*") con número de referencia 6025/EW148 entre Nosotros y Towergate Underwriting Group Limited. En virtud de este contrato, le autorizamos a firmar estos documentos en Nuestro nombre. Si usted contrata este seguro a través de un corredor, entonces será este corredor de seguros el autorizado por Nosotros para emitir estos documentos para usted.

Firmado



Dinica Gardiner

Signatario autorizado por Towergate Underwriting Group Limited.

Reclamaciones

La entidad Jubilee Service Solutions Limited ha sido designada por Nosotros para tramitar todas las reclamaciones derivadas de este seguro. Usted puede encontrar sus datos en el Apartado 8: Cómo realizar una reclamación.

Derecho de desistimiento

Si usted finalmente decide que no quiere contratar este seguro, simplemente contacte a Insurance4carhire en el +44 (0) 1242 538475, o escriba a Insurance4carhire.com, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, Reino Unido, si usted cancela dentro de los 14 días siguientes a la recepción de sus documentos. Recibirá una devolución completa de la prima y de la tarifa de atención al cliente, siempre y cuando usted no haya efectuado un Viaje ni haya realizado una reclamación y no tenga intención de realizar una reclamación.

2. Condiciones de cobertura

1. Para poder solicitar este Seguro de Reembolso de Franquicia debe usted ser la persona que figure como miembro de un Club de Car-Sharing o el conductor principal designado en cualquier contrato de alquiler.
2. Puede usted incluir hasta siete conductores adicionales asegurados para cada Viaje, siempre y cuando cada conductor adicional asegurado figure como conductor en el contrato de alquiler.
3. Usted y todos los demás conductores asegurados deben tener una edad de entre 21 y 85 años en el momento de contratación de este seguro y contar con un permiso de conducción válido, nacional o internacional (en su caso), reconocido para poder conducir el vehículo alquilado.
4. Usted debe ser un residente permanente en el Espacio Económico Europeo (EEE).
5. La cobertura no se aplica al alquiler de vehículos con un valor de mercado al comienzo del contrato de alquiler superior a €150,000, o que tengan más de 10 años de antigüedad.

3. Definiciones

Las siguientes palabras y frases tendrán el mismo significado toda vez que sean utilizadas a lo largo de la póliza.

“Certificado” significa el documento que forma parte del contrato de seguro entre usted y nosotros, que incluye Su nombre y da detalles del periodo y el territorio de cobertura previsto en Su Seguro de Reembolso de Franquicia.

“Coche de Sustitución” significa un vehículo que se le ha prestado a Usted mientras Su propio vehículo está siendo reparado o mantenido.

“Conductores Asegurados” significa Usted y otros conductores designados tanto en el Certificado como en el Contrato de Alquiler que son aptos para la cobertura de acuerdo a la Sección 2 de este documento de póliza.

“Contrato de Alquiler” significa el contrato firmado por el Conductor Principal o el Miembro del Club de Car-sharing y por la Empresa/Agencia de Alquiler de Coches o el Club de Car-Sharing para el alquiler de un vehículo, ya sea por negocios o por turismo o placer.

“Daños” significa daños en el vehículo alquilado o en su Tarjeta de socio/llaves causados por fuego, vandalismo, accidentes, o robo, incluyendo también la cobertura por pérdida de uso del Vehículo Alquilado.

“Empresa de Alquiler de Coches o Agencia” significa una empresa, que cuenta con las licencias oportunas expedidas por la autoridad regulatoria competente del país, estado, o entidad local desde la cual opere (donde sea requerido), la cual alquila automóviles por una tarifa. Por favor tenga en cuenta de que una Empresa o Agencia de Alquiler de Coches es diferente de una Empresa de Car-Sharing.

“Equipaje y/o Efectos Personales” significa equipaje, ropa, efectos personales y cualesquiera otros artículos habitualmente usados o transportados en cualquier Viaje y que le pertenezcan o

sea usted legalmente responsable de los mismos.

“Empresa de Car-Sharing” significa una empresa o agencia que tiene licencia completa de la autoridad reguladora del país, estado o entidad local desde la cual opere (donde sea requerido), y que provee a sus miembros de pago registrados acceso a un Vehículo de Alquiler de entre la flota de la Empresa de Car-Sharing para un alquiler a corto plazo. Por favor tenga en cuenta que una Empresa de Car-Sharing es diferente de una Empresa o Agencia de Alquiler de Coches.

“Espacio Económico Europeo (EEE)” significa los países miembros del EEE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia y el Reino Unido.

“Franquicia” significa la cantidad que Usted debe pagar en el caso de cualquier Daño al Vehículo de Alquiler. Esto será confirmado en Su Contrato de Alquiler.

“Miembro de un Club de Car-Sharing”

Significa un miembro de una Empresa de Car-Sharing. Esta póliza cubre a los “miembros conjuntos” y/o “miembros asociados” que vivan en la misma residencia que el Miembro del Club de Car-Sharing y que están registrados en el Certificado como Conductores Principales.

“Nosotros/Nuestra” significa ANV, Lloyd’s Syndicate 5820. Somos la entidad aseguradora de Su Seguro de Reembolso de Franquicia.

“Periodo de Seguro” significa el periodo anual de cobertura por este Seguro de Reembolso de Franquicia para el que hemos aceptado la prima, que consta en Su Certificado.

“Tarjetas de Socios/Llaves” significa Llaves, Abrepuertas o Tarjetas de Membresía que se usen para abrir y cerrar el vehículo alquilado.

“Titular/Conductor Principal” significa las personas designadas como arrendatarios en el Certificado o el Contrato de Alquiler.

“Vehículo Alquilado” significa cualquier automóvil (individualmente considerado) alquilado a corto plazo en una Empresa de Alquiler de Coches o Agencia. Este seguro no cubre a ningún vehículo alquilado que sea auto caravana, tráiler o caravana, furgoneta, vehículo comercial o camión, motocicleta, ciclomotor, vehículo cuyo uso principal esté destinado a fuera de pista, vehículo de recreo (RV), vehículo de alto rendimiento o de competición, vehículo de lujo o exótico, o cualquier vehículo con más de 9 plazas.

“Viaje/s” significa el periodo de tiempo que dure un único contrato de alquiler de un único vehículo recogido y alquilado a través de una Empresa de Alquiler de Coches o Club de Car-Sharing para el periodo establecido en el Contrato de Alquiler.

“Usted/Su” significa la persona que contrata este seguro y es designada como el Miembro del Club de Car-Sharing o el Conductor Principal designado en el Contrato de Alquiler, así como cualquier pareja nominada en el contrato. Estos pueden ser dos individuos si son parientes cercanos (definidos como esposa, pareja civil o prometido/prometida, padres, suegros, hermanos o hermanas, cuñados o cuñadas, hijos o yernos o nueras).

4. Cuándo y dónde aplica la cobertura

Contratos de alquiler válidos

Esta Póliza debe haber sido suscrita y haber comenzado con anterioridad o en el mismo momento que el Contrato de Alquiler respecto al que Usted quiera que se aplique la cobertura.

Periodo máximo de alquiler

Este seguro le cubre por varios Contratos de Alquiler durante el periodo de seguro. **El periodo máximo de un Contrato de Alquiler no debe ser superior a 60 días.**

Territorio de Cobertura

Usted estará cubierto únicamente cuando use el Vehículo de Alquiler en el territorio especificado en su Certificado. La póliza que Usted ha seleccionado incluirá una de las siguientes áreas geográficas:

- UK y Europa: el Reino Unido de Gran Bretaña y el Norte de Irlanda.
- Europa: todos los países al oeste de los Urales incluyendo el Reino Unido, Islas del Canal, Isla de Man, República de Irlanda, Islandia, las islas del Mediterráneo, Marruecos, Túnez, Turquía, Islas Canarias, Islas Baleares, Madeira y las Azores, excluyendo cualquier Viaje en, a o a través de Bielorrusia.
- Mundialmente: cualquier lugar en el Mundo *excluyendo* cualquier Viaje a o a través de (a) Afganistán, Bielorrusia, Cuba, Congo, Irán, Irak, Costa de Marfil, Liberia, Corea del Norte, Myanmar, Sudán y Zimbabue.
- (b) cualquier país o región en los que la British Foreign and Commonwealth Office (FCO), aconseje no viajar.
- EEUU y Canadá: incluyendo el Caribe, Centroamérica y Sudamérica.

5. Qué está cubierto

Cuáles son Sus coberturas

Le reembolsaremos, hasta el Límite de la Póliza establecido más abajo, la cantidad de la Franquicia, costes de reparación o gastos asociados que haya tenido que pagar según los términos y condiciones del contrato de alquiler en caso de que Su Vehículo Alquilado se vea involucrado en un incidente y resulte en:

- (a) Daños en el Vehículo Alquilado incluyendo Daños en ventanas, neumáticos, ruedas, faros, chasis y techo
- (b) Pérdida de uso del Vehículo Alquilado
- (c) Costes de remolque relacionados con Daños o averías mecánicas del Vehículo de Alquiler.

Siempre y cuando sea usted considerado responsable por la Franquicia de acuerdo con el contrato de alquiler

Límite de cobertura - el máximo que pagaremos por persona nombrada en el certificado

Le reembolsaremos la Franquicia, los costes de reparación o gastos asociados hasta un máximo de €8,300 durante el periodo de seguro. Podrá usted reclamar en virtud de este Seguro de

Reembolso de Franquicia más de una vez, pero en total solo le reembolsaremos el límite de cada sección de su póliza hasta un máximo de €8,300 durante cualquier periodo anual del seguro.

EXTENSIONES AUTOMÁTICAS DE LA PÓLIZA

Su Póliza incluye automáticamente las coberturas por los siguientes costes y servicios hasta el límite indicado en cada sección:

A. Asistencia de Emergencia “Just Text Help”

ESTA NO ES UNA LÍNEA GENERAL PARA REALIZAR CONSULTAS. LAS CONSULTAS RELATIVAS A LA COBERTURA DE SU PÓLIZA O SINIESTROS DEBERÁN REALIZARSE EN EL TELÉFONO +44 (0)1242 538475.

En caso de tener alguna emergencia en el extranjero, envíe un mensaje con el texto “HELP” [AYUDA] y el país en que se encuentra al teléfono +44 7860 018339 y recibirá una llamada de parte de un asistente que le proporcionara el debido asesoramiento y, si fuera necesario, hará las gestiones pertinentes para ponerle en contacto con un operador en su mismo idioma. Este servicio funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana. Después de enviar el mensaje de texto, debe recibir una llamada de asistencia en un intervalo máximo de 5 minutos. Usted solo deberá pagar la tarifa estándar de su red o la tarifa de itinerancia de su proveedor de red por el mensaje de texto y la devolución de la llamada.

Este servicio puede utilizarse en cualquiera de las situaciones siguientes:

- asistencia de emergencia en el extranjero (policía, ambulancia, bomberos, hospital) con servicio de interpretación lingüística;
- asistencia en caso de sufrir un delito en el extranjero (para hacer las gestiones con la policía, etc.) con servicio de interpretación lingüística; y
- asistencia para hacer las gestiones en caso de pérdida a o robo de pasaporte o tarjetas de crédito.

Usted recibirá un texto de activación en el plazo de 48 horas a partir de la fecha de comienzo de su póliza con todos los datos de contacto pertinentes. Asegúrese de llevarlos en su viaje.

Este servicio lo presta Just Text Help Limited c/o PR accounting Services, Raydean House Western Parade, Great North Road, New Barnet, Hertfordshire, EN5 1 AH. Sociedad constituida en Inglaterra y registrada con el número 07547375.

B. Daños a las Tarjetas de Socio/Llaves

Esta Póliza también le cubre a Usted frente a los costes incurridos hasta un máximo de €600 por siniestro, por el daño a la Tarjeta de Socio/Llave de un Vehículo Alquilado, incluyendo los costes de reemplazo de cerraduras y otros gastos de cerrajero. Lo máximo que pagaremos por Periodo de seguro es €2,500.

C. Cobertura por repostar el carburante equivocado

Esta póliza también le cubrirá por los costes en los que incurra hasta un máximo de €600 por cada reclamación, por limpiar el motor y sistema de repostaje y cualquier costes de grúa asociados en el caso de que ponga el tipo de combustible equivocado en Su Vehículo de Alquiler. Lo máximo que pagaremos por periodo de seguro es €2,500.

D. Alquileres dentro de Su país

Esta Póliza también le cubre cuando se trate de Contratos de Alquiler realizados en Su país de residencia.

E. Compensación

Esta Póliza proveerá un beneficio adicional de €31 por día si el Contrato de Alquiler se cancela o se reduce por prescripción médica. La cantidad máxima a pagar durante un Periodo de seguro es de €380 (o su equivalente en moneda local). **La cobertura está sujeta a las siguientes condiciones:**

- (i) El Conductor Asegurado debe estar ingresado en un hospital, hotel o alojamiento privado durante el tiempo por el cual Vehículo de Alquiler estaba reservado y pagado.
- (ii) El Contrato de Alquiler debe ser de una duración mínima de 7 días. Al Conductor Asegurado se le puede solicitar prueba de la reserva y la duración del alquiler.
- (iii) En el caso de una reclamación, el Conductor Asegurado debe presentar tanto el Contrato de Alquiler como el certificado médico confirmando que ha estado ingresado.

F. Costes de devolución

Quedarán cubiertos los gastos adicionales en los que se incurra por no haber un conductor asegurado como designado en el Contrato de Alquiler para devolver el Vehículo de Alquiler a la Empresa o Agencia como consecuencia de un accidente o enfermedad por la cual se requiera hospitalización. Esta extensión le cubrirá hasta, pero sin exceder, €380 para los gastos adicionales de devolución del Vehículo de Alquiler en los que se incurra a través de la Empresa o Agencia de Alquiler.

Deberá aportarse prueba de la hospitalización

G. Bloqueo

En el caso de que Usted se quede involuntariamente fuera del Vehículo de Alquiler sin poder abrirlo, Le pagaremos los gastos incurridos por abrir el coche, sin causar Daños adicionales al mencionado Vehículo de Alquiler, hasta un máximo de €77. **La cobertura está sujeta a las siguientes condiciones:**

- (i) La Agencia o Empresa de Alquiler debe autorizar un cerrajero y la línea de actuación antes de que el cerrajero sea llamado; y
- (ii) Usted debe conservar y presentar todos los recibos con el fin de que el administrador de reclamaciones los apruebe para su reembolso.

La falta de observación de estos pasos puede anular esta cobertura.

H. Violencia en Carretera

Le pagaremos a Usted o a sus representantes legales €1,200 si Usted sufre una agresión física por otra persona como consecuencia directa de un accidente con su Vehículo Alquilado que tenga como resultado una lesión física. **El incidente debe ser denunciado ante la policía dentro de las primeras 48 horas desde su ocurrencia y ser certificado a través de pruebas médicas.**

La máxima cantidad que pagaremos es de €1,200 en un mismo Periodo de seguro.

I. Robo en Carretera

Le pagaremos a Usted o a sus representantes legales €1,200 si Usted sufre una agresión física por otra persona como resultado de un robo o intento de robo que se traduzca en una lesión física. El incidente debe ser denunciado ante la policía dentro de las primeras 48 horas desde que tuviera lugar y ser certificado a través de pruebas médicas.

La máxima cantidad que pagaremos es de €1,200 en un mismo Periodo de seguro.

J. Coche de Sustitución

La cobertura se amplía para incluir Sus responsabilidades frente al propietario de cualquier coche de sustitución que se le haya prestado a Usted cuando su propio vehículo esté siendo revisado o reparado por daños. Le reembolsaremos la Franquicia o importe de los costes de reparación hasta un máximo de €8,300 por un único siniestro. Usted puede reclamar más de una vez, pero en total, sólo le reembolsaremos hasta un máximo de €8,300 durante un mismo período de seguro. Cada período de préstamo del coche de sustitución no debe exceder de 60 días seguidos.

K. Batería descargada

Esta póliza le cubre a Usted los gastos incurridos, hasta un máximo de €300€ por siniestro, como resultado de una batería descargada en su Vehículo de alquiler. El máximo que pagaremos por Período de seguro es €1,200.

No cubriremos ninguna reclamación derivada de una batería descargada en la que Usted no haya actuado de conformidad con las instrucciones del servicio de reparaciones de la Empresa de Alquiler de Coches de su Vehículo de alquiler.

L. Gastos de retraso

En el caso de que haya un retraso no programado en un vuelo, que resulte en un gasto incurrido por la recogida del Vehículo de alquiler fuera de las horas normales/estándar, le indemnizaremos hasta, pero no por encima de, €60€ por los gastos incurridos para recoger el Vehículo de Alquiler cargados por su Empresa de Alquiler de Coches o Agencia.

Se le informa de que deberá presentar pruebas del retraso no programado del vuelo en el caso de una reclamación.

M. Cobertura de Equipaje

Le indemnizaremos frente al robo o daño producidos en el Equipaje y/o Efectos Personales como resultado de un robo o intento del robo, siempre que dichos objetos estén guardados en el Vehículo de Alquiler ya sea en el maletero cerrado o en la guantera y Usted tenga que pagar la Franquicia, los costes de reparación o gastos asociados bajo el Contrato de Alquiler.

Le indemnizaremos por las pérdidas sufridas durante el Periodo de Seguro hasta un máximo de:

- €360 en total por cualquier reclamación
- €180 por cada objeto

El pago máximo por cada objeto del que no se aporte recibo o factura original (obtenida con carácter previo a la pérdida) es de €90, sujeto a un límite máximo de €240 para todos los objetos que se encuentren en esta situación.

6. Lo que no está cubierto (EXCLUSIONES)

No le reembolsaremos la Franquicia ni ninguna pérdida económica o gasto si se produce alguna de las circunstancias siguientes:

- 6.1 Si Su país de residencia se encuentra fuera Alemania, España, Francia, Italia, Países Bajos o Reino Unido o si Usted o cualquier otro Conductor Asegurado no reúne las condiciones requeridas para la cobertura establecidas en el Apartado 2.
- 6.2 Cuando el Contrato de Alquiler sea de una duración superior a 60 días consecutivos.
- 6.3 Cuando los Daños resulten de lesiones, heridas o enfermedades causadas intencionadamente, de alcoholismo o de la ingesta de alcohol o drogas, estupefacientes u otras sustancias tóxicas (a no ser que se trate de drogas tomadas por prescripción y bajo supervisión médica por un médico debidamente habilitado y colegiado, siempre y cuando no sean prescritas para el tratamiento de la adicción o drogas, estupefacientes u otras sustancias tóxicas).
- 6.4 Cuando los Daños sean consecuencia de transportar contrabando o de cualquier comercio ilegal o del uso del Vehículo de Alquiler incumpliendo los términos del Contrato de Alquiler.
- 6.5 Cuando los gastos sean asumidos, su pago sea exonerado o sean pagados por la Empresa de Alquiler de coches o su asegurador.
- 6.6 Por Daños a vehículos que no son Vehículos de Alquiler (otros que Coches de Sustitución) Si Usted causa Daños a un vehículo de terceros, la cobertura deberá ser provista bajo Su Contrato de Alquiler.
- 6.7 Cuando se trate de Daños causados por el mero uso y el desgaste, el deterioro gradual, insectos o plagas.
- 6.8 Cuando se trate de pérdidas causadas por daños accidentales al interior o al contenido del Vehículo Alquilado o del Coche de Sustitución, salvo en el caso de una colisión. / causados por el mero uso y el desgaste o el transporte de animales.
- 6.9 Cuando el Vehículo Alquilado sea conducido por personas no designadas como conductores en el Contrato de Alquiler.
- 6.10 Cuando el valor del Vehículo Alquilado supere los €150,000, o el vehículo tenga más de 10 años de antigüedad.
- 6.11 En caso de que el Vehículo Alquilado sea una auto caravana, tráiler o caravana, vehículo comercial o camión, motocicleta, ciclomotor, vehículo cuyo uso principal esté destinado a fuera de pista, vehículo de recreo (RV), vehículo de alto rendimiento o de competición, vehículo de lujo o exótico, o cualquier vehículo con más de 9 plazas.
- 6.12 Cuando los gastos sean reembolsados por el seguro del empleador del conductor asegurado.
- 6.13 Cuando los daños sean resultado de la conducción por una carretera o terrenos sin asfaltar que no estén designados como vía pública.

6.14 Cuando Usted haya sido especialmente alertado del riesgo de un posible daño al Vehículo Alquilado, por ejemplo, que Usted haya sido avisado de elevados niveles de agua o de la presencia de animales que puedan causar un Daño.

6.15 En lo concerniente a la Cobertura de Equipaje, no se cubren:

1. reclamaciones que surjan del hurto o del robo o Daños a:
 - i) dinero en efectivo (considerando como tal billetes y monedas) o cheques regalo;
 - ii) bienes de valor (considerando como tales equipo fotográfico, de vídeo o de cámara, cámaras de vídeos, radios y equipos de estéreo, ordenadores, juegos de ordenadores y equipos asociados, teléfonos móviles, telescopios y prismáticos, pieles, joyas, relojes y artículos hechos de o que contengan oro, plata u otros metales preciosos);
2. el desgaste, rotura y la depreciación por el uso de Equipaje y/o Efectos Personales;
3. reclamaciones que no hayan sido comunicadas a la oportuna autoridad policial dentro de las primeras 48 horas desde su descubrimiento y respecto a las que no se haya obtenido el oportuno informe policial;
4. reclamaciones que surjan del hurto, robo o Daños al Equipaje y/o Efectos Personales de su Vehículo Alquilado, a no ser que se trate de robo o Daños causados a elementos sustraídos del maletero debidamente cerrado o de la guantera;
5. reclamaciones que sean recuperables por cualquier otro seguro.

6.16 En relación con la cobertura Violencia en Carretera y Robo en Carretera, no le pagaremos si la agresión física:

- está causado por un familiar o una personal que le conozca
- resulta en una lesión física que no pueda ser demostrada por evidencia médica
- no ha sido denunciada ante la policía después de las 48 horas después del incidentes provocado por Usted o por un pasajero del Vehículo Alquilado.
- Cuando el incidente ocurra fuera del Territorio cubierto por esta póliza.

6.17 En caso de que Su reclamación sea causada, de cualquier manera, directa o indirectamente, por guerra, terrorismo o riesgo nuclear. En lo concerniente a esta exclusión:

“Guerra” significa invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades, haya o no declaración de Guerra; Guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, militar o no, usurpación de poder o golpe de estado, confiscación, nacionalización o requisición o destrucción o daños a propiedades por o por órdenes de cualquier gobierno o entidad pública legal.

“Terrorismo” significa cualquier acto de cualquier persona u organización que suponga, cause o amenace con causar un daño o mal o que aterrorice o pretenda aterrorizar a la colectividad o cualquier parte de ella si es probable que persigan un fin político, religioso, ideológico (o de naturaleza intelectual o racional) o similares.

“Riesgo nuclear” significa daño o destrucción causada por, que contribuya a o que surja de:

- (a) radiación ionizante o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier residuo nuclear que derive de producción nuclear; o
- (b) por las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de cualquier montaje, pieza o componente nuclear explosivo.

7. Cancelación

Puede Usted cancelar este seguro dentro de los 14 días siguientes a la su recepción (periodo de desistimiento) y tendrá Usted derecho al completo reembolso de la prima, siempre y cuando no haya realizado un Viaje/s o realizado o intentado realizar una reclamación. Usted puede cancelar en cualquier momento después de los 14 días de desistimiento y Usted recibirá la devolución de la parte proporcional de la prima pagada por el restante periodo de seguro en curso siempre que Usted no haya realizado o no tenga intención de realizar una reclamación.

Para cancelar la Póliza, por favor póngase en contacto con Towergate (Insurance4carhire.com), Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, Reino Unido, dirección e-mail: info@insurance4carhire.com, número de teléfono: + 44 (0) 844 892 1770.

Si suscribió esta Póliza a través de un corredor de seguros, Usted también puede cancelar la póliza poniéndose en contacto con Su corredor.

Si por Su culpa la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, Nosotros podremos resolver el contrato o exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza. Si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, Nosotros quedaremos liberados de Nuestra obligación de indemnizar.

8. Cómo realizar una reclamación

Primer paso - compruebe Su Póliza y Certificado

Lea atentamente esta Póliza y Su **Certificado**, para comprobar que **Usted** está cubierto por la reclamación que desea hacer. Lea cualesquiera Exclusiones que pudiesen ser de aplicación y asegúrese de haberlas entendido.

Segundo Paso - notifique la reclamación

Todas las reclamaciones deben ser notificadas a Nuestro Gestor de Reclamaciones, cuyos detalles se indican a continuación. **Debe Usted comunicar el siniestro dentro de un plazo máximo de 31 días desde el término del Contrato de Alquiler en relación con el cual ha ocurrido un accidente** . Si no lo hace así, Nosotros podremos reclamar los daños y perjuicios causados por Su notificación tardía del siniestro.

Usted deberá, además, proporcionarnos toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave por su parte. Por favor, en caso de reclamación, póngase en contacto con:

Departamento de Reclamaciones ("*Claims Department*")
Specialist Claims
Apartado de Correos 1192,
DONCASTER DN1 9PU
Reino Unido

Teléfono :+44 (0) 344 8542059
Fax +44 (0) 344 4124158
E-mail : claims@insurance4carhire.com

Por favor, indíqueles el número de referencia de la Póliza que aparece en Su **Certificado**. Si no está **Usted** seguro de si puede reclamar o no, por favor, póngase en contacto con el Gestor de Reclamaciones que estará encantado de ayudarle.

Tercer paso - después de notificada la reclamación

El Gestor de Reclamaciones le enviará un formulario de reclamación, que Usted deberá rellenar y remitírselo lo antes posible.

El Gestor de Reclamaciones necesitará copias de los siguientes documentos:

- Su Certificado de Seguro Insurance4carhire
- El Contrato de Alquiler del Vehículo
- Su factura o recibo del pago del alquiler (si no está contenido en el Contrato de Alquiler)
- El informe policial si la policía está obligada a denunciar el incidente del que se trate
- El informe del accidente de la Empresa de Alquiler de Coches o la Empresa de Car-Sharing.
- Facturas/Recibos/otros documentos que confirmen la cantidad que Usted ha pagado respecto a los Daños de los que la Empresa de Alquiler de Coches o la Empresa de Car-Sharing le considere responsable
- Extracto de Su tarjeta de crédito en el que se muestre el pago de los Daños reclamados
- Permiso de conducir del Conductor Asegurado involucrado en el accidente
- Datos de la cuenta bancaria, incluyendo la dirección postal de su banco y número de cuenta y los códigos IBAN, SWIFT u otras coordinadas necesarias para recibir transferencias bancarias internacionales.

Por favor, comuníqueme el nombre y la dirección de Su cuenta bancaria junto con el código de sucursal, número y detalles de la cuenta. Ello contribuirá y facilitará el reembolso, dado que preferimos realizar el pago directamente a Su cuenta bancaria.

POR FAVOR, TENGA EN CUENTA QUE LA FALTA DE CUMPLIMIENTO DE ESTOS PASOS PUEDE RETRASAR Y/O FRUSTRAR EL PAGO DE SU RECLAMACIÓN.

9. Condiciones de las reclamaciones

9.1 Gestión de las reclamaciones

Usted debe comunicar a Nuestro Gestor de Reclamaciones cualquier información o ayuda que le sea solicitada.

Ninguna persona tiene derecho a admitir responsabilidad en Nuestro nombre, representarnos o llegar a cualquier compromiso de obligado cumplimiento para Nosotros, salvo con Nuestro consentimiento escrito. Tendremos derecho a dirigir completamente, controlar y resolver todos los procedimientos que surjan o que estén en conexión con reclamaciones en Su nombre o en nombre de cualquier Conductor Asegurado.

9.2 Acción de recobro

Podremos iniciar a Nuestro coste cualquier procedimiento en Su nombre o en nombre del Conductor Asegurado para recuperar y ser indemnizados por cualquier Tercero con respecto a cualquier indemnización que haya sido otorgada de acuerdo con este seguro, recobro que Nos pertenece. Usted y/o el Conductor Asegurado deben proporcionar toda colaboración, razonable, que fuera necesaria.

9.3 Sujeción a los términos y condiciones de este contrato

Sólo le proporcionaremos la cobertura descrita en esta Póliza de Seguros en el caso de que cumpla Usted las condiciones en ella establecidas.

9.4 Reclamaciones Fraudulentas o Información Engañosa

Tenemos una actitud muy rigurosa respecto a la prevención del fraude con objeto de mantener las primas a precios competitivos. Nosotros estaremos obligados al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por Su mala fe o por dolo.

9.5 Otros seguros

Si usted desea hacer una reclamación bajo esta póliza pero ya ha reclamado, o tiene intención de hacerlo, por la misma pérdida a otra póliza de seguros, le pagaremos únicamente por la parte que nos corresponde.

9.6 Ley de contratos de 1999 (DERECHOS DE TERCEROS)

Este seguro constituye un contrato legal vinculante entre Usted y Nosotros, y no otorga, ni pretende otorgar, derechos a ningún tercero. Únicamente Usted y Nosotros podemos ejecutar las condiciones de este contrato.

10. Servicio de quejas y reclamaciones

Servicio

Todo esfuerzo es realizado con el objetivo de ofrecer un servicio de alto nivel y máxima calidad. Sin embargo, si Usted desea presentar una queja, por favor siga los procedimientos de quejas abajo mostrados.

Quejas y reclamaciones relacionadas con la Póliza

Si Usted desea realizar una reclamación o formular una queja en relación con cualquier aspecto del seguro distinto al de las reclamaciones, por favor contacte con:

El Director General (o "*Managing Director*"), Insurance4carhire, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ , Reino Unido. e-mail: info@insurance4carhire.com, teléfono: +44 (0) 1242 538475

Quejas y reclamaciones sobre una reclamación

Si Usted desea realizar una reclamación o formular una queja sobre cuestiones relacionadas con las reclamaciones, por favor póngase en contacto con el Gestor de Reclamaciones.

Departamento de Reclamaciones

Claims Department
Direct Group Limited
Quay Point
Lakeside Boulevard
Doncaster DN4 5PL
Reino Unido

Teléfono : +44-344-8542059
Fax : +44-344-4124158
E-mail : claims@insurance4carhire.com

El Gestor de Reclamaciones dispone de procesos internos de gestión de quejas y reclamaciones que Usted puede solicitar que le sean mostrados. Si Usted tiene cualquier impedimento o discapacidad que haga difícil la comunicación, por favor no dude en comunicárselo al Gestor de Reclamaciones que estará encantado de ayudarle.

Si usted sigue sin estar satisfecho

Ya que somos parte del Sindicato de Seguros de Lloyd's, Usted puede también contactar el Equipo de Quejas de Lloyd's, si usted quisiera presentar una queja. Usted puede contactarlos

en primera instancia o podrán revisar Su queja si Usted no queda satisfecho después de contactar a Towergate o Jubilee Service Solutions Limited.

La dirección es
Complaints,
Lloyd's,
One Lime Street
London EC3M 7HA
Tel No: +44-207-327 5693
Fax No: +44-207-327 5225
E-mail: complaints@lloyds.com
Website: www.lloyds.com/complaints

Los detalles completos del procedimiento de quejas de Lloyd's son expuestos en un folleto "Su Queja - Cómo Podemos Ayudar", el cual se encuentra disponible en www.lloyd.com, Usted también puede obtener una copia contactando a Lloyds en los datos de contacto arriba incluidos.

Si Usted se queda insatisfecho después de que Lloyd's haya considerado Su queja, Usted puede remitir Su queja al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid. Tel: 902 19 11 11 ó 952 24 99 82.

Asimismo, el Asegurado podrá reclamar ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio en virtud del art. 24 Ley de Contrato de Seguro. Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en los arts. 57 y 58 del "Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias" (Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre), sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros. También podrán someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Este procedimiento de reclamación no afecta a Sus derechos legalmente reconocidos.

11. Información sobre la legislación y normas aplicables

Derecho aplicable y Juez competente

A no ser que Usted y Nosotros acordemos otra cosa, el derecho aplicable a este contrato será la ley Española.

Cualquier procedimiento legal que surja entre Usted y Nosotros en relación con este contrato será competencia del juez Español de Su domicilio de residencia permanente.

Fondo de Compensación de Servicios Financieros

ANV Syndicates Limited es un miembro del Fondo de Compensación de Servicios Financieros ("*Financial Services Compensation Scheme*"). Usted puede tener derecho a ser indemnizado por el mencionado Fondo en caso de que Nosotros no seamos capaces de hacer frente a las obligaciones para resolver una reclamación válida según este contrato.

Puede obtener información adicional en: Fondo de Compensación de Servicios Financieros, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph Street, London, EC3A 7QU Tel: 0044 800 678 1100 ó 0044 20 7741 4100. Website: www.fsca.org.uk

Protección de datos

Los datos personales facilitados se incorporarán a un fichero titularidad de ANV Syndicate Ltd., sindicato 5820 de Lloyd's, quien los tratará de acuerdo con los términos de la Ley inglesa de

Protección de Datos (UK Data Protection Act 1998) al objeto de la suscripción, celebración y gestión de los contratos de seguro y, en especial, para la prestación de servicios, tramitación de propuestas y de reclamaciones y pago de siniestros. Solamente usaremos la información que Usted nos proporcione para administrar Su póliza y tramitar cualquier reclamación. Podemos pasar Su información a otras partes que actúen en Nuestro nombre en estas actividades dentro y fuera del Espacio Económico Europeo (“EEE”).

Podemos compartir Su información con otros aseguradores, órganos reguladores, agencias de prevención de fraude y otras partes de acuerdo con lo permitido o requerido por la ley.

Tomaremos los pasos razonables para asegurarnos que la información que poseemos es correcta y solamente usada y guardada durante el tiempo necesario.

Las leyes de protección de datos fuera del EEE pueden no ser tan exhaustivas como aquellas dentro del mismo, y tomaremos los pasos razonables para asegurarnos que Sus datos sean siempre protegidos de acuerdo a los estándares del EEE.

Usted tiene el derecho a acceder a o a corregir los datos personales que Nosotros poseemos sobre Usted , enviando una solicitud por escrito al Compliance Officer (Responsable del Cumplimiento), en ANV Syndicates Limited 47 Mark Lane, London EC3R 7QQ o por email en syndicatecompliance@anv.eu.com .

Las llamadas pueden ser grabadas con fines formativos y de supervisión.

Primas y Reclamaciones - Sus derechos

Cuando se tramitan pagos de primas que Nos son debidas por Usted, y cuando se tramitan devoluciones y pagos de reclamaciones que Le son debidas a Usted por Nosotros, Towergate Underwriting Group Limited y Jubilee Service Solutions Limited actúan como Nuestro agente autorizado.

Esto significa que cuando Usted nos paga Su prima, se considera que ha sido recibida por Nosotros. Cualquier devolución a pagar por Nosotros no se considera que haya sido pagada hasta que Usted la haya recibido. Si Usted hace una reclamación, no se considera que haya sido resuelta hasta que Usted haya recibido el pago apropiado.

Sanciones

Nosotros no proveeremos ningún beneficio bajo este contrato de seguro si al hacerlo incumpliéramos cualquier sanción, prohibición o restricción impuesta por ley o regulación.