

An English language version of this Key Facts Document can be viewed after Page 10

# Rachat de franchise en cas de dommage à un véhicule de location

## Résumé de la Police

### Résumé de la couverture

Cette notice fournit un résumé des caractéristiques importantes, des avantages et des limites de la couverture offerte par l'assurance rachat de franchise d'Insurance4CarHire. Elle ne contient pas les modalités et conditions complètes de la couverture. Vous les trouverez dans la **Police** d'assurance. Les numéros de page affichés dans la dernière colonne à côté de chaque partie des couvertures sont les numéros de page dans la **Police**. Il est important que vous lisiez soigneusement la **Police** et le **Certificat** lorsque vous les recevez, car **Votre Police** est soumise à des modalités et conditions supplémentaires qui ne sont pas mentionnés ci-dessous. Les modalités et conditions listées ci-dessous le sont à titre d'exemple.

La **Police Vous** couvrira pendant 12 mois après l'acceptation et le paiement de la prime.

#### Quel est l'objet de la couverture?

L'assurance rachat de **Franchise** est conçue pour **Vous** rembourser la part de la **Franchise** ou des coûts de réparation suite aux **Dommages** causés au **Véhicule de Location**, qui reste à **Votre** charge aux termes du **Contrat de Location**.

Le niveau de couverture que **Vous** choisissez apparaît dans **Votre Certificat**. Les garanties de cette **Police** que **Vous** avez souscrites sont clairement indiquées dans **Votre Certificat**. **Nous** acceptons de **Vous** assurer conformément aux modalités, conditions, exclusions et limitations décrites dans la **Police** et qui apparaissent dans ce résumé. Pour être sûr de tirer le meilleur parti de la couverture, prenez le temps de lire attentivement la **Police** ainsi que le **Certificat**.

#### Quelles garanties sont disponibles?

L'assurance rachat de franchise d'Insurance4CarHire vous couvre pour les options décrites dans les Partie A et B ci-dessous. Les limites s'appliquent à toutes les parties et les détails complets se trouvent dans **Votre Police**.

Aucune couverture n'est prévue pour les sinistres résultant directement d'une situation signalée par le Ministère des affaires étrangère et du Commonwealth alors que **Vous** avez loué un véhicule dans un Pays ou une zone spécifique et qu'avant l'entrée en vigueur du **Contrat de Location de véhicule**, le Ministère des affaires étrangères et du Commonwealth a déconseillé tout voyage dans ledit pays ou ladite zone.. Vous trouverez les recommandations à jour sur le site Web du FCO :

<https://www.gov.uk/foreign-travel-advice>

Assureur: Cette assurance est souscrite auprès d'AIG Europe Limited (l'**Assureur**). Le siège social d'AIG Europe Limited se trouve à l'adresse : The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres, EC3M 4AB, Royaume-Uni. Immatriculé en Angleterre sous le numéro **01486260**. **AIG Europe Limited est** agréé par la Prudential Regulation Authority et contrôlé par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority (FRN 202628). **Vous** pouvez consulter le Registre des Services Financiers (<https://register.fca.org.uk>).

**Votre Police** est souscrite par Insurance4carhire auprès de l'**Assureur**, AIG Europe Limited. Insurance4carhire est le nom commercial de Towergate Underwriting Group Limited. Siège social: Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent, ME14 3EN. Immatriculé en Angleterre sous le numéro 4043759. Agréé et contrôlé par la Financial Conduct Authority.

# Résumé des garanties et des limites

## Partie A - Assurance Rachat de Franchise

Votre Certificat indiquera la couverture pour cette partie que Vous avez sélectionnée et payée.

Caractéristiques et avantages significatifs	Exclusions ou limitations significatives et inhabituelles	Limites	Référence de la Police
<p>Nous paierons dans les limites mentionnées ci-dessous et comme détaillées dans <b>Votre Police</b> dans la limite d'un montant maximum de 7 100 €, au cours de la <b>Période d'Assurance</b>.</p>	<p>Nous ne couvrons qu'un seul <b>Contrat de Location</b> à la fois.</p> <p>Exclus: les <b>Contrats de Location</b> qui se chevauchent sans <b>Notre</b> consentement.</p> <p>Exclus: les <b>Véhicules de Location</b> conduits par des personnes qui ne sont pas désignées dans le <b>Contrat de Location</b>.</p> <p>La couverture ne s'applique qu'aux résidents des pays suivants:</p> <p>Allemagne, Italie, France, Pays-Bas, Espagne, Irlande, Suède, Royaume-Uni (y compris les Îles de la Manche ou l'Île de Man).</p> <p>Exclus: les <b>Véhicules de Location</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilisé hors des territoires spécifiés dans <b>Votre Certificat</b>;</li> <li>- loué pour une période de plus de 60 jours d'affilée;</li> <li>- de plus de 10 ans;</li> <li>- d'une valeur de plus de 130 000 €;</li> <li>- conduits par des personnes de moins de 21 ou plus de 85 ans.</li> </ul>		
<p><b>Dommages</b></p> <p>Couvre les <b>Dommages</b> et les frais de réparation pour lesquels <b>Vous</b> êtes tenu responsable causés aux fenêtres, aux pneus, aux roues, aux phares, au châssis et au plafond du</p>	<p>Exclus: Les coûts ou les frais ne concernant pas directement un <b>Incident</b> engendrant des <b>Dommages au Véhicule de Location</b>, y compris, les coûts dus à une défaillance mécanique ou électrique sur le <b>Véhicule de Location</b>.</p>	<p>Cette couverture standard s'applique aux locations au Europe</p>	<p>Page 23 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise Section A.</p>

<p><b>Véhicule de Location</b>, comme spécifié dans le <b>Contrat de Location</b>.</p> <p>Couvre la <b>Franchise</b> payée à la <b>Société de Location</b> pour des <b>Dommmages</b> à d'autres éléments du <b>Véhicule de Location</b>.</p>			
<p><b>Couverture des clés du Véhicule de Location</b></p> <p>Les coûts résultant des <b>Dommmages</b> à la <b>Carte/Clé de Membre</b> pour un <b>Véhicule de Location</b>.</p> <p>Les frais de remplacement des serrures et de serrurier compris.</p>		<p>550 € par sinistre et 2 200 € par <b>Période d'Assurance</b>.</p>	<p>Page 23 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise</p> <p>Section B.</p>
<p><b>Erreurs de ravitaillement en carburant</b></p> <p>Les coûts nécessaires au nettoyage du moteur et du système d'alimentation en carburant et les coûts de remorquage.</p>		<p>550 € par sinistre et 2 200 € par <b>Période d'Assurance</b>.</p>	<p>Page 23 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise</p> <p>Section C.</p>
<p><b>Réparation</b></p> <p>Une indemnité de 28 € par jour si le <b>Contrat de Location</b> est suspendu sur les conseils d'un médecin.</p>	<p>Le Conducteur Assuré doit être alité à l'hôpital, à l'hôtel ou à domicile pendant la période durant laquelle le <b>Véhicule de Location</b> a été loué et payé.</p> <p>Exclus: Les <b>Contrats de Location</b> de moins de 7 jours.</p>	<p>330 € par <b>Période d'Assurance</b>.</p>	<p>Page 23 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise</p> <p>Section D.</p>
<p><b>Les Frais de retour du Véhicule</b></p> <p>Les frais additionnels si le conducteur ne peut pas rendre le <b>Véhicule de Location</b> à la suite d'un <b>Accident</b> ou d'une maladie.</p>	<p>Le conducteur doit être hospitalisé.</p>	<p>330 € par sinistre.</p>	<p>Page 24 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise</p> <p>Section E.</p>
<p><b>Véhicule fermé involontairement</b></p> <p>Les frais relatifs à l'ouverture du <b>Véhicule de Location</b>, à l'exclusion d'autres <b>Dommmages</b>.</p>	<p>La <b>Société ou Agence de Location de Véhicules</b> doit avoir approuvé à la fois le serrurier et la procédure à suivre.</p>	<p>66 € par sinistre.</p>	<p>Page 24 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise</p> <p>Section F.</p>
<p>Compensation pour agression physique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Agressivité au volant</b></li> </ul>	<p>Tout évènement provoqué et causé par une personne que Vous connaissez et non déclaré aux services de police sous 7 jours.</p>	<p>1 100 € par <b>Incident</b> et par <b>Période d'Assurance</b>.</p>	<p>Page 24- Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise</p> <p>Section G.</p>

<p>Résultant d'un <b>Accident</b> impliquant Votre <b>Véhicule de Location</b>; ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Car Jacking</b> Vol ou tentative de vol du Véhicule de Location, qui résulte en une <b>Blessure Corporelle</b>.</li> </ul>			Page 24 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise Section H.
<p><b>Véhicule de Remplacement</b></p> <p>La part du montant des réparations ou de la <b>Franchise</b> résultant de <b>Dommages au Véhicule de Remplacement</b>.</p>	Durée de location de plus de 60 jours consécutifs.	7 100 € par <b>Incident</b> et par <b>Période d'Assurance</b> .	Page 25 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise Section I.
<p><b>Panne de batterie</b></p> <p>Les frais résultant d'une panne de batterie du <b>Véhicule de Location</b>.</p>	Exclus: les sinistres si <b>Vous</b> n'avez pas suivi les instructions de la <b>Société de Location de Véhicule</b> .	275 € par sinistre et dans la limite maximum de 1 100 € par <b>Période d'Assurance</b> .	Page 25 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise Section J.
<p><b>Frais de récupération du Véhicule de Location en dehors heures d'ouverture</b></p> <p>Les frais de récupération du <b>Véhicule de Location</b> en dehors des heures d'ouverture, dus au retard d'un vol.</p>		55 € par sinistre.	Page 25 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise Section K.
<p><b>Couverture des bagages</b></p> <p>La perte de ou les <b>Dommages</b> aux <b>Vos Bagages</b> et/ou aux <b>Effets Personnels</b> résultant d'un vol ou d'une tentative de vol.</p>	<p>sinistres non rapportés aux services de police sous 7 jours.</p> <p>Exclus: Vol ou Dommages, sauf dans un coffre fermé ou dans la boîte à gants fermée.</p>	<p>330 € par sinistre, et dans la limite maximum de 165 € par objet.</p> <p>A défaut de présentation de reçus originaux, preuves d'achat ou estimation de la valeur des objets avant leur perte, nous ne rembourserons qu'un maximum de 85 € par objet et dans la limite d'un montant maximum de 220 € pour l'ensemble des objets perdus.</p>	Page 25 - Partie A - Votre Couverture Annuelle - Rachat de Franchise Section L.

## Partie B - Couvertures supplémentaires

Votre **Certificat** indiquera la couverture de cette partie que **Vous** avez sélectionnée et payée.

Caractéristiques et avantages significatifs	Exclusions ou limitations significatives et inhabituelles	Limites	Référence de la Police
<p><b>Monde</b></p> <p>Cette couverture standard s'applique aux locations au Europe et s'étend au reste du monde.</p>	<p>Partout dans le monde, à l'exception de <b>Voyages</b> dans, vers ou à travers</p> <p>(a) Cuba, Iran, Corée du Nord, Crimée, Soudan et Syrie.</p>		<p>Page 27 – Couvertures supplémentaires, Partie B Monde.</p>
<p><b>Extension Famille et Conjoints</b></p> <p>Cette couverture standard s'étend à des <b>Titulaires de la Police</b> supplémentaires, qui peuvent être <b>Votre</b> famille et belle-famille proche, votre conjoint, partenaire civil(e) ou fiancé(e).</p>	<p>La couverture s'applique à deux <b>Contrats de Location</b> pour deux <b>Véhicules de Location</b> loués simultanément.</p>	<p>7 100 € par <b>Période d'Assurance</b> par personne désignée dans le <b>Certificat</b>.</p>	<p>Page 27 – Couvertures supplémentaires, Partie B Extension Famille et Partenaires</p>
<p><b>Assurance collision sans franchise (ACSF)</b></p> <p>Cette couverture standard s'étend aux frais non couverts par l'assurance principale ACSF:</p> <p style="text-align: center;">Dommages au Véhicule de Location;</p> <p style="text-align: center;">les frais de défense en lien avec tout sinistre susceptible de faire l'objet d'une indemnisation en vertu de cette Police.</p>	<p>Cette couverture s'applique exclusivement aux Locations de Véhicule aux États-Unis, au Canada, dans les Caraïbes, en Amérique centrale et du Sud.</p> <p>Les frais de défense doivent être consentis par l'<b>Assureur</b> par écrit.</p>	<p>En fonction du montant le moins élevé:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 125 000 \$ US ;</li> <li>2. La valeur du <b>Véhicule de Location</b> ;</li> <li>3. Les montants réclamés.</li> </ol> <p>Les frais de défense sont limités à 7 100 € par <b>Période d'Assurance</b>.</p>	<p>Page 27 - Partie D - Worldwide Plus USA et Canada – ACSF/ARCS</p>
<p><b>Assurance responsabilité civile supplémentaire (ARCS) :</b></p> <p>Cette couverture standard s'étend aux frais non couverts par l'assurance principale <b>ARCS</b>:</p> <p>(i) Votre responsabilité civile pour des <b>Dommages</b> :</p> <p>si la Police Principale d'Assurance (incluse dans <b>Votre Contrat de Location</b>) n'offre pas de couverture suffisante du <b>Dommage</b> ; ou</p>	<p>Cette couverture s'applique exclusivement aux Locations de Véhicule aux États-Unis, au Canada, dans les Caraïbes, en Amérique centrale et du Sud.</p>	<p>Montant non recouvrable par une assurance équivalente, jusqu'à 1 000 000 \$ US par <b>Incident</b>.</p> <p>250 000 \$ US.</p>	<p>Page 28 - Partie D - Worldwide Plus USA et Canada – ACSF/ARCS</p>

<p>En l'absence d'une police d'assurance équivalente (et/ou au cas où un Etat des États-Unis considérerait que cette <b>Police</b> est la <b>Police Principale d'Assurance</b>)</p> <p>(ii) Indemnisation si <b>Vous</b> êtes blessé(e) par:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un conducteur non-assuré ; ou</li> <li>• un conducteur insuffisamment assuré ; ou</li> <li>• un conducteur non identifié ou impossible à retrouver.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montant non recouvrable par une assurance équivalente, jusqu'à 100 000 \$ US par <b>Incident</b>.</li> </ul>	
--	--	---	--

## ENVOYEZ « HELP » PAR SMS L'ASSISTANCE URGENCES

**Prestataire du service d'assistance téléphonique:** JUST TEXT HELP LIMITED c/o PR accounting Services, Raydean House Western Parade, Great North Road, New Barnet, Hertfordshire, EN5 1 AH. Immatriculé en Angleterre sous le numéro 07547375.

**Si vous avez une urgence à l'étranger :** envoyez « HELP » et indiquez le pays où **Vous** vous trouvez par SMS au **+44 7860 018339**. Un assistant **Vous** rappellera et **Vous** conseillera, et si c'est nécessaire, vous mettra en relation avec un interprète.

**Important:** **Vous** recevrez un SMS d'activation dans les 48 h suivant la souscription de **Votre Police** avec toutes les coordonnées importantes.

Assurez-vous de les emporter avec **Vous** durant votre **Voyage**.

**Votre Certificat** indiquera la couverture de cette partie que **Vous** avez sélectionnée et payée.

Caractéristiques et avantages significatifs	Exclusions ou limitations significatives et inhabituelles	Limites	Référence de la Police
<p>Ce service téléphonique peut être utilisé dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance pour une urgence à l'étranger (police, ambulance, pompiers, hôpitaux) avec interprète ;</li> <li>• Victime d'un crime à l'étranger (assistance avec la police etc.) avec interprète ; et</li> <li>• Assistance ayant trait aux passeports et aux cartes de crédit perdus ou volés.</li> </ul>	<p>Ce service fonctionne 24h/24, 7j/7.</p> <p><b>Vous</b> devriez recevoir un appel dans les cinq minutes après réception de <b>Votre</b> SMS.</p> <p>Cela coûtera le prix d'un appel normal et/ou ce que <b>Votre</b> opérateur facture en itinérance pour le SMS et l'appel entrant.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce service n'est pas une ligne d'information générale ou de</li> </ul>	<p>Sans objet.</p>	<p>Page 14 - L'assistance urgences en envoyant « Help » par SMS</p>

	déclaration de sinistre et ne peut être utilisé pour avoir des informations sur les garanties détaillées dans ce résumé.		
--	--	--	--

## Sanctions

L'**Assureur** n'est pas tenu de maintenir la couverture et l'**Assureur** ne sera pas tenu à l'indemnisation d'un sinistre ou de fournir une prestation en vertu de la présente **Police**, dans la mesure où une telle couverture, l'indemnisation d'un tel sinistre ou la réalisation d'une telle prestation exposerait l'**Assureur**, la société mère ou l'entité tête de groupe à une quelconque sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique. **Nous** ne fournissons aucune prestation en vertu du présent contrat d'assurance pour les résidents ou les incidents survenus à Cuba, en Iran, en Corée du Nord, en Crimée, au Soudan et en Syrie.

## Déclarer un sinistre

Si **Vous** voulez déclarer un sinistre, veuillez contacter Insurance4carhire :

**Par courrier :** Insurance4CarHire Claims, The AIG Building, 2-8 Altyre Road, Croydon, CR9 2LG, United Kingdom

**Par téléphone :** 0800 918 772

**E-mail :** [Excessclaims@insurance4carhire.com](mailto:Excessclaims@insurance4carhire.com)

Tous les sinistres doivent être déclarés dès que raisonnablement possible après l'évènement à l'origine de **Votre** déclaration.

Une déclaration de sinistre tardive peut entraîner le rejet de **Votre** demande d'indemnisation ou diminuer le montant du remboursement que **Nous** effectuerons.

Dans le cas d'une réclamation mettant en cause **Votre** responsabilité civile, **Vous** ne devez pas régler, rejeter, négocier ou accepter de payer une telle réclamation sans **Notre** accord écrit.

**Vous** pouvez déclarer **Votre** sinistre et télécharger la liste des documents à produire à l'appui de **Votre** déclaration en visitant la zone client de **Notre** page internet sur [www.insurance4carhire.com](http://www.insurance4carhire.com). Pour y accéder, il suffit d'entrer **Votre** adresse e-mail et **Votre** propre code PIN que **Nous Vous** enverrons à la souscription de cette **Police**.

**Vous** trouverez **Notre** formulaire de déclaration de sinistre et la liste des documents requis à l'appui de **Votre** déclaration de sinistre sur **Notre** site Web [www.insurance4carhire.com/carhire-excess-insurance-claims](http://www.insurance4carhire.com/carhire-excess-insurance-claims). Autrement, **Notre** équipe du département des réclamations de Insurance4CarHire est disponible du lundi au vendredi de 10h15 à 18h. **Nous Vous** enverrons le formulaire de déclaration de sinistre dès que **Vous Nous** avez informés de votre intention de déclarer un sinistre.

**Nous Vous** demanderons de remplir un formulaire de déclaration de sinistre et de fournir, à **Vos** frais, toutes les preuves raisonnables requises par **Nous**-mêmes à l'appui de **Votre** déclaration de sinistre. Si les informations fournies sont insuffisantes, **Nous** identifierons les informations supplémentaires requises et **Nous Vous** demanderons de **Nous** les fournir. Si **Nous** ne recevons pas les informations dont **Nous** avons besoin, **Nous** pouvons rejeter la réclamation.

Les informations suivantes seront sûrement requises, mais aussi d'autres documents, si nécessaire :

1. Une copie du **Contrat de Location de Véhicule** ;
2. Une copie du reçu des **Domages** (s'il n'est pas inclus dans le **Contrat de Location**) ;
3. Une copie du rapport de police si la loi requiert la présence de la police pour cet **Incident** ;
4. **Votre** copie du constat des **Domages** de la **Société ou Agence de Location**, de la **Société d'autopartage** ;
5. Factures, reçus ou autres documents confirmant le montant que **Vous** avez payé pour les **Domages** dont la **Société de Location Vous** tient responsable ;
6. Une copie de **Votre** relevé de carte de crédit ou autre preuve montrant le paiement des **Domages** réclamés ;
7. Une copie de **Votre** permis de conduire ;
8. Pour les réclamations liées à la responsabilité civile, toute correspondance que **Vous** recevrez d'un tiers en plus des documents énumérés aux lignes 1 à 7 ci-dessus, si nécessaire ;
9. Les photos des **Domages** sur le véhicule, du site de l'**Accident** ou du vol et toute autre preuve photographique qui **Vous** semble pouvoir appuyer **Votre** déclaration de sinistre.

## Délai de réflexion et Votre droit de renonciation



Si le **Titulaire de la Police** décide qu'il souhaite renoncer à cette **Police**, il doit contacter Insurance4CarHire dans les 14 jours suivant la souscription de cette **Police** ou la réception des documents de la **Police**. Conformément aux conditions ci-dessous, **Nous** rembourserons la prime que le **Titulaire de la Police** a payée dans les 30 jours suivant la date à laquelle il nous a contactés pour exercer son droit de renonciation à cette **Police**.

Le **Titulaire de la Police** peut résilier cette assurance à tout moment après les 14 jours de réflexion et recevra un remboursement intégral de la prime payée moins les frais pour le service client à condition que la **Police** soit résiliée avant le début de la **Période d'Assurance**.

Si le **Titulaire de la Police** souhaite résilier cette **Police** après les 14 jours de réflexion et que la **Période d'Assurance** a déjà débuté mais qu'il n'a pas fait de demande d'indemnisation, le **Titulaire de la Police** aura le droit à un remboursement proportionnel de la prime payée moins les frais pour le service client.

Pour obtenir un remboursement, appelez au 0800 918 772, envoyez un e-mail ou écrivez à Insurance4carhire.com, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, Royaume-Uni.

## Réclamations

**Nous** espérons que **Vous** êtes pleinement satisfait du service que **Nous** offrons. Par contre, si pour une raison quelconque, **Vous** n'êtes pas satisfait, **Nous** voudrions que **Vous** **Nous** le disiez.

Téléphone : **Nous** pouvons résoudre de nombreux problèmes tout de suite. Veuillez **Nous** contacter au 0800 918 772.

Veillez noter que opérateurs téléphoniques n'autorisent pas les numéros de téléphone gratuits et que **Vous** devrez peut-être appeler depuis un téléphone fixe pour utiliser ce service.

Adresse postale : The Managing Director, Insurance4carhire, Ellenborough House , Wellington Street, Cheltenham, Gloucestershire GL50 1PZ

E- mail : [info@insurance4carhire.com](mailto:info@insurance4carhire.com)

Veillez **Vous** référer à **Votre Police** pour plus de détails sur la procédure de réclamation.

Si **Vous** avez formulé une réclamation et que **Nous** n'avons pas pu la résoudre, **Vous** avez le droit de faire appel au Financial Ombudsman Service (FOS) au 0800 023 456 ou +44 (0) 300 123 9123. Les lignes téléphoniques sont à **Votre** service du lundi au vendredi, de 9h00 à 21h00. Autrement, Vous pouvez les contacter par e-mail à : [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk) ou par écrit à Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London E14 9SR ou en ligne sur [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk) Cette procédure de réclamation n'affecte pas **Vos** droits d'intenter une action en justice.

## Financial Services Compensation Scheme (FSCS) - Régime d'indemnisation des services financiers

**Nous** sommes couverts par le FSCS. Si **Nous** ne sommes pas en mesure de répondre à **Nos** obligations financières **Vous** pourriez avoir droit à une indemnisation auprès de cet organisme, selon le type d'assurance et les circonstances d'un sinistre.

Plus d'informations sur le dispositif du régime d'indemnisation sont disponibles sur [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) ou en appelant aux numéros gratuits 0800 678 1100 ou +44 (0) 20 7741 4100.

[Insurance4CarHire.Com](https://www.insurance4carhire.com) est le nom commercial de Towergate Underwriting Group Limited. Siège social: Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent, ME14 3EN. Immatriculé en Angleterre sous le numéro 4043759. Towergate Underwriting Group Limited est agréé et contrôlé par la Financial Conduct Authority.

Votre Police a été organisée par Insurance4CarHire.Com auprès de AIG Europe Limited. Votre Police est souscrite par AIG Europe Limited. AIG Europe Limited est agréé par la Prudential Regulation Authority (FRN 202628) et contrôlé par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority. AIG Europe Limited est une société immatriculée en Angleterre sous le numéro 01486260. Le siège social de AIG se trouve à l'adresse suivante : The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres, EC3M 4AB, Royaume-Uni. Vous pouvez consulter le Registre des Services Financiers (<https://register.fca.org.uk>).



# Insurance4carhire Annual Excess Reimbursement Insurance Policy Summary

## Summary of Cover

This leaflet provides a summary of the significant features, benefits and limitations of the cover provided by Insurance4carhire Annual Excess Reimbursement Insurance. It does not contain the full terms and conditions of the cover, which can be found in the **Policy** document. The page numbers shown in the final column beside each part of the covers are the page numbers in the **Policy** document. It is important that **You** read the **Policy** wording and **Certificate** carefully when **You** receive them as **Your Policy** is subject to additional terms and conditions not listed below. Those listed below are examples.

The **Policy** provides cover for 12 months following acceptance and payment of the premium.

### What cover do I have?

Excess reimbursement insurance is designed to repay **You** the amount of any **Excess** or repair costs following **Damage** to the **Rental Vehicle** that **You** have to pay under the terms of the **Rental Agreement**.

The levels of cover **You** select are shown in **Your Policy Certificate**. The parts of the **Policy** that are covered are clearly shown in **Your Certificate**. **We** agree to provide the insurance described, subject to the terms, conditions, exclusions and limitations as described in **Your Policy** wording and contained within these key facts. To make sure **You** get the most from the cover, please take time to read the **Policy** wording and **Certificate** carefully.

### What cover is available?

The Insurance4carhire Annual Excess Reimbursement **Policy** provides the cover options described in Parts A and B below. Limits apply to each Part and full details to be found in **Your Policy** wording.

**We** will not provide cover for claims arising as a direct result of a situation highlighted by the Foreign and Commonwealth Office where **You** have hired a car in a specific country or area where, prior to the Car **Rental Agreement** commencing, the Foreign and Commonwealth Office has advised against all (but essential) travel. Up to date advice can be found on the FCO's website: <https://www.gov.uk/foreign-travel-advice>

Insurance Provider: This insurance is underwritten by AIG Europe Limited (the **Insurer**). AIG Europe Limited's registered office is The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB, United Kingdom. Registered in England No **01486260**. **AIG Europe Limited** is authorised by the Prudential Regulation Authority and regulated by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority (FRN 202628). This can be checked by visiting the Financial Services Register (<https://register.fca.org.uk>).

**Your Policy** has been arranged by Insurance4carhire on behalf of the **Insurer**, AIG Europe Limited. Insurance4carhire is a trading name of Towergate Underwriting Group Ltd. Registered address: Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent, ME14 3EN. Registered in England No.4043759. Authorised and regulated by the Financial Conduct Authority.

# Summary of Cover and Limits

## Part A – Annual Excess Reimbursement

Your Certificate will show the cover You have selected and paid for under this Part.

<p>We will pay up to the limits shown below and detailed in <b>Your Policy</b> up to a total of £6,500 during any one <b>Period of Insurance</b> for:</p>	<p>We will only cover one <b>Rental Agreement</b>.</p> <p>Excludes overlapping <b>Rental Agreements</b> without <b>Our</b> prior agreement.</p> <p>Excludes <b>Rental Vehicles</b> being driven by persons who are not named on the <b>Rental Agreement</b></p> <p>Cover can only be provided for residents of the following countries: Germany, Italy, France, the Netherlands, Spain, Ireland, Sweden and the United Kingdom (including the Channel Islands and the Isle of Man).</p> <p>Excludes any <b>Rental Vehicles</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- used outside of the Territorial Limits shown in <b>Your Policy Certificate</b>;</li> <li>- hired for more than 60 days;</li> <li>- over 10 years old;</li> <li>- with a value over £120,000;</li> <li>- driven by persons under 21 or over 85 years of age.</li> </ul>		
<p><b>Damage</b> Covers the amount of charges and repair costs <b>You</b> have to pay under the <b>Rental Agreement</b> for <b>Damage</b> to windows, tyres, wheels, headlights undercarriage or roof of the <b>Rental Vehicle</b>.</p> <p>Covers the <b>Excess</b> charged by the <b>Car Rental Company</b> for <b>Damage</b> to other parts of the <b>Rental Vehicle</b>.</p>	<p>Excludes any costs or charges not directly relating to an <b>Incident</b> resulting in <b>Damage</b> to the <b>Rental Vehicle</b>, including, but not limited to, any costs due to mechanical or electrical failure of the <b>Rental Vehicle</b>.</p>	<p>Standard Cover applies to hires in the UK and Europe.</p>	<p>Page 19 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section A.</p>
<p><b>Car Rental Key Cover</b> Costs incurred for <b>Damage</b> to the <b>Membership Card / Key</b> for the <b>Rental Vehicle</b>.</p> <p>Includes cover for replacement locks and locksmith charges.</p>		<p>£500 per claim and maximum of £2,000 in any one <b>Period of Insurance</b>.</p>	<p>Page 19 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section B.</p>

<b>Mis-fuelling</b> Cleaning out the engine and fuel system and any towing costs.		£500 per claim and maximum of £2,000 in any one <b>Period of Insurance</b> .	Page 19 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section C.
<b>Reparation</b> £25 per day if the <b>Rental Agreement</b> is cut short on the advice of a physician.	The driver must be confined to a bed for the duration of the hire.  Excludes <b>Rental Agreements</b> under 7 days.	£300 in any one <b>Period of Insurance</b> .	Page 19 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section D.
<b>Drop Off Charges</b> Additional costs where the driver cannot return the <b>Rental Vehicle</b> due to illness or accident.	The driver must be hospitalised.	£300 per claim.	Page 19 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section E.
<b>Unintentional Lock Out</b> Opening the <b>Rental Vehicle</b> without further damage.	The <b>Car Rental Company</b> must approve the locksmith and course of action.	£60 per claim.	Page 19 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section F.
Compensation for a physical assault following: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Road Rage</b> As a result of an accident involving the <b>Rental Vehicle</b>; or</li> <li>• <b>Car jacking</b> Theft or attempted theft of the <b>Rental Vehicle</b> which results in a physical injury</li> </ul>	Any occurrence must be unprovoked and not caused by anyone known to <b>You</b> and must be reported to the police within 7 days.	£1,000 any one incident or <b>Period of Insurance</b> .	Page 19 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section G.  Page 20 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section H.
<b>Courtesy Car</b> The <b>Excess</b> or repair costs following <b>Damage</b> to a <b>Courtesy Car</b> .	Loan periods exceeding 60 consecutive days.	£6,500 any one incident or <b>Period of Insurance</b> .	Page 20 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section I.
<b>Flat Battery</b> Charges for a flat battery in the <b>Rental Vehicle</b> .	Excluding failure to follow the <b>Car Rental Company's</b> instructions.	£250 per claim and a maximum of £1,000 per <b>Period of Insurance</b> .	Page 20 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section J.
<b>Out of Hours Collection Charges</b> Charges for out of hours' collection of the <b>Rental Vehicle</b> due to unscheduled flight delay.		£50 per claim.	Page 20 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement Section K.
<b>Baggage cover</b>	<b>Cash, Valuables</b> , any items not reported to the police within 7 days.	£300 per claim with a single item limit of £150 per claim.	Page 20 - Part A Your Cover – Annual Excess Reimbursement

Loss or damage to <b>Your</b> baggage or personal effects due to theft or attempted theft.	Excludes Theft or <b>Damage</b> unless from a locked boot or glove box.	Where no receipt or proof of loss is provided, the most <b>We</b> will pay is £75 per item, limited to £200 per claim.	Section L.
--	---	--	------------

## Part B - Your Additional Covers

**Your Certificate** will show the cover **You** have selected and paid for under this part

<b>Worldwide</b> The Standard Cover for hires in the UK and Europe is extended to apply anywhere in the world.	Anywhere in the World excluding any <b>Trip</b> in, to, or through (a) Cuba, Iran, North Korea, Region of Crimea, Sudan and Syria.		Page 21 – Additional Covers, Part B Worldwide.
<b>Family and Partners Extension</b> The Standard Cover is extended to an additional policyholder, which may include <b>Your</b> immediate family/in-law, spouse, civil partner or fiancé/ee.	Cover applies to two <b>Rental Agreements</b> for two <b>Rental Vehicles</b> hired simultaneously.	£6,500 per <b>Period of Insurance</b> per person named on the <b>Certificate</b> .	Page 21 – Additional Covers, Part C Family and Partners Extension.
<b>Collision Damage Waiver (CDW)</b> The Standard Cover is extended to cover any amounts not covered under a primary insurance policy for CDW:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Damage to Your Rental Vehicle;</b></li> <li>• Legal costs to defend a potential liability claim.</li> </ul>	Cover solely applies to vehicle rentals in the USA or Canada, the Caribbean, South and Central America.  <p>Legal costs must be incurred with the <b>Insurers</b> written consent.</p>	Damage is limited to the lesser of: <ul style="list-style-type: none"> <li>• US \$125,000;</li> <li>• The value of the <b>Rental Vehicle;</b></li> <li>• The value of the claim.</li> </ul> <p>Legal costs are limited to £6,500 during any one <b>Period of Insurance</b>.</p>	Page 21 – Additional Covers, Part D Worldwide Plus USA & Canada – CDW/SLI.
<b>Supplementary Liability Insurance (SLI)</b> The Standard Cover is extended to cover any amounts not covered under a primary insurance policy for SLI:  (i) <b>Your</b> legal liability for damages: <ul style="list-style-type: none"> <li>• if a primary insurance policy (attached to <b>Your Vehicle Rental Agreement</b>) does not provide sufficient cover for the loss; or</li> </ul>	Cover solely applies to vehicle rentals in the USA or Canada, including the Caribbean, South and Central America.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amounts not recoverable under any equivalent insurance up to US \$1,000,000 per any one incident.</li> <li>• US \$250,000.</li> </ul>	Page 21/22 – Additional Covers, Part D Worldwide Plus USA & Canada – CDW/SLI.

<ul style="list-style-type: none"> <li>in the absence of any equivalent insurance (and/or where US Law State deems this <b>Policy</b> the primary insurance).</li> </ul> <p>(ii) Compensation if <b>You</b> are injured by:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>an uninsured Motorist; or</li> <li>an underinsured motorist; or</li> <li>an unidentified or untraceable motorist.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Amounts not recoverable under any equivalent insurance up to US \$100,000 per any one incident.</li> </ul>	
---	--	---	--

## JUST TEXT ‘HELP’ EMERGENCY ASSISTANCE HELPLINE

**Helpline service provider:** JUST TEXT HELP LIMITED c/o PR accounting Services, Raydean House, Western Parade, Great North Road, New Barnet, Barnet, Hertfordshire, EN5 1AH. Incorporated in England Company No. 07547375.

**To contact the emergency assistance helpline for an emergency abroad:** text “HELP” and the country **You** are in to **+44 7860 018339** and **You** will receive a call back from an assistant who will advise **You** and, if necessary, speak in the local language for **You**.

**Important:** **You** will receive an activation text within 48 hours of **Your Policy** inception with all relevant contact details. Please ensure **You** take these with **You** on **Your** trip.

**Your Certificate** will show the cover **You** have selected and paid for under this Part.

<p><b>We</b> will provide telephone advice in the following circumstances:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emergency assistance abroad (police, ambulance, fire, hospitals) with language interpretation;</li> <li>Victims of crime abroad (assistance dealing with police etc.) with language interpretation; and</li> <li>Assistance dealing with lost/stolen passports or credit cards.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>This service operates 24 hours a day, seven days a week.</li> <li><b>You</b> should receive the call back within five minutes of <b>Your</b> text being received.</li> <li><b>You</b> pay for <b>Your</b> standard network rate and/or <b>Your</b> network provider’s roaming charge for the text message and incoming call back.</li> <li>This is not a general enquiry or claims reporting helpline and cannot receive calls about any of the insurance covers detailed in this summary.</li> </ul>	<p>Not applicable.</p>	<p>Page 12 – Just Text ‘Help’ Emergency Assistance.</p>
--	--	------------------------	---

## Sanctions

The **Insurer** shall not be deemed to provide cover and the **Insurer** shall not be liable to pay any claim or provide any benefit hereunder to the extent that the provision of such cover, payment of such claim or provision of such benefit would expose the **Insurer**, its parent company or its ultimate controlling entity to any sanction, prohibition or restriction under United Nations

resolutions or the trade or economic sanctions, laws or regulations of the European Union or the United States of America. **We** will not provide any benefit under this contract of insurance for residents of or **Incidents** occurring in Cuba, Iran, North Korea, Region of Crimea, Sudan and Syria.

## Making a claim

If **You** need to make a claim, **You** should contact Insurance4carhire:

**By post:** Insurance4CarHire Claims  
The AIG Building, 2-8 Altyre Road, Croydon, CR9 2LG

**Phone:** 0800 918 772

**E-mail:** [Excessclaims@insurance4carhire.com](mailto:Excessclaims@insurance4carhire.com)

All claims must be notified as soon as it is reasonably practical after the event which causes **You** to submit a claim. Late notification of a claim may affect **Our** acceptance of a claim or result in the amount **We** pay being reduced. In the event of a legal liability claim, **You** must not settle, reject, negotiate or agree to pay any claim without **Our** written permission.

**You** can report **Your** claim and up load the list of supporting document by visiting **Your** existing customer area at [www.insurance4carhire.com](http://www.insurance4carhire.com), simply log on using **Your** email address and unique PIN number, which **We** sent to **You** when **You** took out this **Policy**.

**You** can find **Our** claim form and the list of documents required to support **Your** claim on **Our** website at [www.insurance4carhire.com/car-hire-excess-insurance-claims](http://www.insurance4carhire.com/car-hire-excess-insurance-claims). Alternatively, **Our** Insurance4CarHire Claims team is open Monday to Friday between 9:15am and 5pm. A claim form can be sent to **You** as soon as **You** tell **us** about **Your** claim.

**We** will ask **You** to complete a claim form and to provide at **Your** own expense all reasonable evidence required by **Us** to support a claim. If the information supplied is insufficient, **We** will identify the further information which is required and ask **You** to provide **Us** with it. If **We** do not receive the information **We** need, **We** may reject the claim.

Relevant information is likely to include, but not limited to:

1. A copy of the car **Rental Agreement**;
2. A copy of the **Damage** receipt (if separate from the car **Rental Agreement**);
3. If the **Incident** by law requires the attendance of the police, **We** will require a copy of the police report;
4. **Your** copy of the damage report from the **Car Rental Company, Car Club** or **Car Rental Agency**;
5. Invoices, receipts or other documents confirming the amount **You** have paid in respect of the loss or **Damage** for which the **Car Rental Company** holds **You** responsible;
6. A copy of **Your** credit card statement or other proof of payment showing payment of the damages claimed;
7. A copy of **Your** driving licence;
8. For legal liability claims, all correspondence **You** may receive from the third party in addition to the documents listed at 1-7 above if applicable;
9. Photographs of vehicle **Damage**, the site of any **Accidents** or thefts and any other photographic evidence which **You** think might be helpful in assessing **Your** claim.

## 'Cooling-Off' Period and Your Right to Cancel Your Policy

If the **Policyholder** wishes to cancel the **Policy**, the **Policyholder** must contact Insurance4CarHire within 14 days of buying the **Policy** or the date they receive their **Policy** documents. In line with the conditions below **We** will refund the premium the **Policyholder** has paid within 30 days of the date they contact us to ask to cancel the **Policy**.

The **Policyholder** can cancel at any time after the 14 day cooling off period and they will receive a full refund of premium less any customer service charge provided cancellation of the **Policy** is before the **Period of Insurance** begins



If the **Policyholder** wishes to cancel the **Policy** after the 14 day cooling off period and the **Period of Insurance** has begun but they have not made a claim, the **Policyholder** will be entitled to a proportionate refund of the premium paid less any customer service charge.

To obtain a refund, please phone 0800 918 772, email or write to Insurance4carhire.com, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, United Kingdom.

## Complaints

We hope that **You** will be very happy with the service **We** provide. However, if for any reason **You** are unhappy with this, **We**, would like to hear from **You**.

**Telephone:** **We** can resolve many issues straight away therefore in the first instance, please contact **Us** on 0800 918 772.

Please note that some network providers do not allow Freephone numbers and **You** may need to call from a landline to use this service.

**Post:** The Managing Director, Insurance4carhire, Ellenborough House , Wellington Street , Cheltenham , Gloucestershire GL50 1PZ;

**Email:** [info@insurance4carhire.com](mailto:info@insurance4carhire.com)

Please refer to **Your Policy** booklet for further details of the complaint procedure.

If **You** have complained to **Us** and **We** have been unable to resolve **Your** complaint, **You** may then be entitled to refer it to the Financial Ombudsman Service (FOS) on **0800 023 456** or **0300 123 9123**. Lines are open from 8am to 8pm Monday to Friday. Alternatively, **You** can contact them by email at [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk) or in writing at Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London E14 9SR or online at [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk). This will not affect **Your** statutory rights.

## Financial Services Compensation Scheme

**We** are covered by the FSCS. If **We** are unable to meet **Our** financial obligations **You** may be entitled to compensation from the scheme, depending on the type of insurance and the circumstances of the claim.

Further information about compensation scheme arrangements is available at [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) or call (Freephone) on 0800 678 1100 or 020 7741 4100.