

An English version of this Key Facts Document can be viewed after Page 12

# Seguro de Viaje Único de Reembolso de Franquicia

## Resumen de la Póliza

### Resumen de la cobertura

Este folleto ofrece un resumen de las características, coberturas y límites más importantes de la cobertura del Seguro Viaje Único de Reembolso de Franquicia ofrecida por AIG Europe Limited la cual es distribuida e intermediada por Insurance4carhire. Aquí no se incluyen detalles completos de los términos y las condiciones de la cobertura, los cuales se encuentran en el documento de la **Póliza**. Los números de página que se indican en la columna al lado de cada parte o sección de las coberturas corresponden a los números de página del documento de la **Póliza**. Es importante que **Usted** lea con atención las Condiciones Generales y Especiales de la **Póliza** así como el **Certificado** cuando los reciba ya que es posible que **Su Póliza** esté sujeta a otros términos y condiciones adicionales que no aparezcan en este folleto. Lo que se muestra a continuación son ejemplos.

#### ¿De qué cobertura dispongo?

El Seguro de Reembolso de Franquicia está diseñado para reembolsarle cualquier **Franquicia** o los gastos de reparación que se derivan de **Daños** causados al **Vehículo de Alquiler** que haya podido **Usted** asumir de acuerdo con las condiciones del **Contrato de Alquiler**.

Los niveles de cobertura que **Usted** haya seleccionado se reflejan en el **Certificado** de **Su Póliza**. Las partes de la **Póliza** para las que se ofrece cobertura aparecen claramente reflejadas en **Su Certificado**. Acordamos proporcionarle el seguro descrito con arreglo a los términos, condiciones, exclusiones y limitaciones que se detallan en el documento de Condiciones Generales y Especiales de **Su Póliza** y que se incluyen en estos datos principales. Con el fin de asegurarse obtener el máximo provecho de **Su** cobertura, dedique el tiempo necesario para leer las Condiciones Generales y Especiales de **Su Póliza** y el **Certificado** con atención.

#### ¿Qué incluye Su cobertura?

La **Póliza de Viaje Único** de Reembolso de Franquicia de Insurance4carhire ofrece las opciones de cobertura que se describen en las Partes A y B a continuación. En las Condiciones Generales y Especiales de la **Póliza** se encuentran los límites aplicables así como detalles completos de cada una de las Partes.

No ofreceremos ninguna cobertura para reclamaciones que resulten directamente de una situación advertida por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth del Reino Unido cuando **Usted** haya alquilado un coche en un país o área concreto al que el Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth le haya contraindicado viajar (salvo en casos estrictamente necesarios) con carácter previo al inicio del **Contrato de Alquiler** del coche. Se puede obtener información actualizada sobre recomendaciones de viaje del FCO en su página web:

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

Proveedor del seguro: Este seguro es suscrito por AIG Europe Limited (la **Aseguradora**). AIG Europe Limited tiene su domicilio social en The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB, United Kingdom, y está registrada en Inglaterra con el número 01486260. Sin perjuicio de la competencia del Supervisor de Seguros español - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), el Estado Miembro que supervisa a la **Aseguradora** es el Reino Unido. **AIG Europe Limited** está autorizada por la *Prudential Regulation Authority* (Autoridad Reguladora Prudencial) y regulada por la *Financial Conduct Authority* y la *Prudential Regulation Authority*, con el número FRN 202628. Este dato puede comprobarse visitando el Registro de Servicios Financieros (<https://register.fca.org.uk>). La Aseguradora cuenta con la autorización de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones "Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones" ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)) para operar en España en régimen de libre prestación de servicios, con número de registro L0062.

**Su Póliza** ha sido intermediada por Insurance4carhire en nombre de la **Aseguradora**, AIG Europe Limited. Insurance4carhire es el nombre comercial de Towergate Underwriting Group Limited, que tiene su domicilio social en: Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent, ME14 3EN, United Kingdom, y está registrada en Inglaterra con el número 4043759. Sociedad autorizada y regulada por la *Financial Conduct Authority* (Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido).

### La legislación y jurisdicción aplicables

La póliza de seguros se regirá por la Ley 50/1980, de 8 de octubre, la Ley de Contrato de Seguro, la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades de seguros y reaseguros y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de seguros y reaseguros. No obstante lo anterior, la legislación española no será aplicable en caso de liquidación de la Aseguradora.

En caso de litigio, Usted puede presentar una reclamación ante el Tribunal de primera instancia correspondiente a su domicilio en virtud del artículo 24 de la Ley de Contrato de Seguro.

### Procedimientos de reclamaciones y quejas

En las páginas 15 y 16 se incluye información pertinente sobre quejas extrajudiciales y procedimientos legales.

## Resumen de coberturas y límites

### Parte A – Reembolso de Franquicia de Viaje Único

Su **Certificado** mostrará la cobertura que **Usted** ha seleccionado y pagado en virtud de esta Parte de la **Póliza**.

| Características y coberturas principales  | Exclusiones o limitaciones importantes o inusuales   | Límites | Referencia en las Condiciones Generales y Especiales de la Póliza |
|---|--|---------|---|
| <p>Le pagaremos hasta las cantidades máximas que se reflejan a continuación y que se detallan en <b>Su Póliza</b> con un total máximo de €7.100</p> | <p>Únicamente cubriremos un <b>Contrato de Alquiler</b> por un periodo de hasta 60 días continuos.-</p> <p><del>Excluye el solapamiento de Contratos de Alquiler sin Nuestra aceptación previa.</del></p> <p>Excluye los <b>Vehículos de Alquiler</b> que sean conducidos por personas que no estén designadas en el <b>Contrato de Alquiler</b>.</p> <p>La cobertura solo puede ofrecerse a personas que residan en alguno de los siguientes países:</p> <p>Alemania, Italia, Francia, Países Bajos, España, Irlanda, Suecia y el Reino Unido (incluidas las Islas del Canal y la Isla de Man).</p> <p>Se excluye a todos los <b>Vehículos de Alquiler</b> que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se utilicen fuera de las limitaciones territoriales que se detallan en <b>Su Certificado de la Póliza</b>;</li> <li>- se alquilen por un periodo superior a 60 días;</li> <li>- tengan más de 10 años de antigüedad;</li> <li>- sean de un valor superior a €130.000;</li> </ul> |         |   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | - sean conducidos por personas menores de 21 o mayores de 85 años.  |   |  |
| <p><b>Daños</b></p> <p>Cubre los costes de reparación u otros gastos asociados que <b>Usted</b> haya tenido que pagar en virtud del <b>Contrato de Alquiler</b> por <b>Daños</b> en las ventanas, neumáticos, ruedas, faros, chasis y techo en el <b>Vehículo de Alquiler</b>.</p> <p>Cubre la <b>Franquicia</b> cobrada por la <b>Empresa de Alquiler de Coches</b> por <b>Daños</b> en otras partes del <b>Vehículo de Alquiler</b>.</p> | Excluye cualquier costo o cargo que no esté directamente relacionado con un <b>Incidente</b> y que derive en <b>Daños</b> en el <b>Vehículo de Alquiler</b> , incluido, entre otros, cualquier costo debido a un fallo mecánico o eléctrico del <b>Vehículo de Alquiler</b> . | La cobertura estándar se aplica a los alquileres en Europa. | Página 21- Parte A<br>Su cobertura<br>Sub-apartado A |
| <p><b>Daños en Tarjetas de Socio/Llaves</b></p> <p>Costes ocasionados por <b>Daños</b> en la <b>Tarjeta de Socio/Llave</b> de un <b>Vehículo de Alquiler</b>.</p> <p>Incluye los costes de reemplazo de cerraduras y otros gastos de cerrajero.</p>  |   | €550 por siniestro  | Página 21- Parte A<br>Su cobertura<br>Sub-apartado B |
| <p><b>Cobertura por repostar el carburante equivocado</b></p> <p>Limpieza del motor y del sistema de repostaje, así como cualquier coste de grúa asociado.</p>   |   | €550 por siniestro  | Página 21- Parte A<br>Su cobertura<br>Sub-apartado C |
| <p><b>Compensación</b></p> <p>€28 por día si el <b>Contrato de Alquiler</b> se reduce por</p>  | El conductor debe estar recluido en una cama durante el tiempo que dure el alquiler. Excluye los <b>Contratos de Alquiler</b> por una duración inferior a 7 días.   | €330 por siniestro  | Página 21- Parte A<br>Su cobertura<br>Sub-apartado D |

|  |   |                               |  |
|--|---|-------------------------------|--|
| recomendación por escrito de un médico.  |   |                               |  |
| <b>Costes de devolución</b><br>Gastos adicionales cuando el conductor no pueda devolver el <b>Vehículo de Alquiler</b> a causa de una enfermedad o un accidente.   | El conductor debe estar hospitalizado.  | €330 por siniestro.           | Página 21/22 -<br>Parte A<br>Su cobertura<br>Sub-apartado E  |
| <b>Bloqueo involuntario</b><br>Apertura del <b>Vehículo de Alquiler</b> sin causar daños adicionales.  | La <b>Empresa de Alquiler de Coches</b> debe autorizar al cerrajero así como la línea de actuación.   | €66 por siniestro.            | Página 22 - Parte A<br>Su cobertura<br>Sub-apartado F  |
| Compensación por una agresión física como consecuencia de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Violencia en carretera</b><br/>Como consecuencia directa de un accidente con <b>Su Vehículo de Alquiler</b>.</li> <li>• <b>Robo en carretera</b><br/>Una agresión física como consecuencia directa de un robo o intento de robo del <b>Vehículo de Alquiler</b>.</li> </ul> | Un suceso no provocado y que no haya sido ocasionado por alguien conocido por <b>Usted</b> , y que se haya denunciado a la policía en el plazo de 7 días. | €1.100 por un único incidente | Página 22- Parte A<br>Su cobertura<br>Sub-apartado G<br><br>Página 22/23-<br>Parte A<br>Su cobertura<br>Sub-apartado H |
| <b>Coche de Sustitución</b><br>La <b>Franquicia</b> o los gastos de reparación que derivan de los <b>Daños</b> causados a un <b>Vehículo de Sustitución</b> .  | Periodos de préstamo que excedan de 60 días seguidos.   | €7.100 por un único incidente | Página 23- Parte A<br>Su cobertura<br>Sub-apartado I   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p><b>Batería descargada</b></p> <p>Gastos derivados de una batería descargada en el <b>Vehículo de Alquiler</b>.</p>  | <p>Excluye los casos en los que no se hayan seguido las instrucciones de la <b>Empresa de Alquiler de Coches</b>.</p>  | <p>€275 por siniestro</p>  | <p>Página 23 -Parte A<br/>Su cobertura<br/>Sub-apartado J</p>         |
| <p><b>Gastos por retraso en la recogida del Vehículo</b></p> <p>Gastos por la recogida del <b>Vehículo de Alquiler</b> fuera de las horas normales/estándar a causa de un retraso no programado en un vuelo.</p> |  | <p>€55 por siniestro.</p>  | <p>Página 23- Parte A<br/>Su cobertura<br/>Sub-apartado K</p>         |
| <p><b>Cobertura de Equipaje</b></p> <p>Pérdida o daños en <b>Su</b> equipaje o efectos personales como resultado de un robo o intento de robo.</p>   | <p><b>Efectivo, Bienes de Valor</b> o cualquier objeto que no haya sido denunciado a la policía en el plazo de 7 días.</p> <p>Excluye Robo o <b>Daños</b> salvo que hayan sido extraídos del maletero cerrado o la guantera.</p> | <p>€330 por siniestro con un límite por objeto único de €165 por siniestro.</p> <p>Cuando no exista recibo o prueba de pérdida, el importe máximo que pagaremos será de €85 por objeto, con un límite de €220 por siniestro.</p> | <p>Página 23/24 -<br/>Parte A<br/>Su cobertura<br/>Sub-apartado L</p> |

## Parte B - Su cobertura adicional

Su **Certificado** mostrará la cobertura que **Usted** ha seleccionado y pagado en virtud de esta Parte de la **Póliza**.

| Características y coberturas principales   | Exclusiones o limitaciones importantes o inusuales  | Límites | Referencia en las Condiciones Generales y Especiales de la Póliza |
|--|---|---------|---|
| <p><b>Ámbito mundial</b></p> <p>La cobertura estándar para los alquileres en Europa se amplía para cubrir cualquier parte del mundo.</p> | <p>Cualquier sitio del mundo, excluido cualquier <b>Viaje</b> dentro de, a o a través de:</p> <p>a) Cuba, Irán, Corea del Norte, Región de Crimea, Sudán y Siria.</p> |         | <p>Página 25 Parte B Ámbito mundial.</p>                          |

## LÍNEA DE ASISTENCIA DE EMERGENCIA

### "JUST TEXT HELP"

Proveedor del servicio de la línea de asistencia: JUST TEXT HELP LIMITED c/o PR accounting Services, Raydean House Western Parade, Great North Road, New Barnet, Hertfordshire, EN5 1 AH, United Kingdom, sociedad constituida en Inglaterra y registrada con el número 07547375.

**Para contactar con la línea de asistencia de emergencia 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 proporcionará el debido asesoramiento y, si fuera necesario, le hablará en **Su** mismo idioma.

**Importante:** **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**.

Su **Certificado** mostrará la cobertura que **Usted** ha seleccionado y pagado en virtud de esta Parte de la **Póliza**.

| Características y coberturas principales   | Exclusiones o limitaciones importantes o inusuales  | Límites       | Referencia en las Condiciones Generales y Especiales de la Póliza |
|--|---|---------------|---|
| <p>Le ofreceremos asesoramiento telefónico en las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia de emergencia en el extranjero (policía, ambulancia, bomberos,</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Este servicio funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana.</li> <li>Después de enviar el mensaje de texto, debe recibir una llamada de asistencia en un intervalo máximo de 5 minutos.</li> </ul> | No aplicable. | <p>Página 11 – Asistencia de Emergencia "Just Text Help"</p>      |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p>hospital) con servicio de interpretación lingüística.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia en caso de sufrir un delito en el extranjero (para hacer las gestiones con la policía, etc.) con servicio de interpretación lingüística.</li> <li>Asistencia para hacer las gestiones en caso de pérdida a o robo de pasaporte o tarjetas de crédito.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Usted</b> solo deberá pagar la tarifa estándar de <b>Su</b> red o la tarifa de itinerancia de <b>Su</b> proveedor de red por el mensaje de texto y la devolución de la llamada.</li> <li>Esta no es una línea de asistencia para realizar consultas o reclamaciones, y no puede recibir llamadas sobre ninguna de las coberturas de seguro que se detallan en este resumen.</li> </ul> |  |  |
|---|--|--|--|

## Sanciones

La **Aseguradora** no considerará ofrecer cobertura ni será responsable de pagar ninguna reclamación o de proveer ninguna compensación bajo este contrato de seguro en la medida en que la oferta de dicha cobertura, el pago de dicha reclamación o la provisión de dicha compensación expusieran a la **Aseguradora**, su sociedad matriz o su entidad de control a cualquier tipo de sanción, prohibición o restricción impuesta por alguna resolución de las Naciones Unidas o a sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea o de los Estados Unidos de América. **Nosotros** no realizaremos ningún pago ni prestaremos cualquier otro beneficio o compensación bajo este contrato de seguro a personas que tengan su domicilio en Corea del Norte, Cuba, Irán, Región de Crimea, Siria y Sudán, así como tampoco sobre los **Incidentes** que se produzcan en estos lugares.

### Realizar una reclamación

Si necesita hacer una reclamación, debe contactar con Insurance4carhire:

**Por correo postal:** Insurance4CarHire Claims, The AIG Building, 2-8 Altyre Road, Croydon, CR9 2LG. United Kingdom

**Por teléfono:** 900984447

**Por correo electrónico:** [Excessclaims@insurance4carhire.com](mailto:Excessclaims@insurance4carhire.com)

Todas las reclamaciones deben notificarse a la mayor brevedad razonable tras el siniestro que motive la presentación de **Su** reclamación.

Cualquier retraso por **Su** parte en la notificación de un siniestro podrá afectar en **Nuestra** aceptación de **Su** reclamación y provocar que reduzcamos el importe que le paguemos a **Usted**.



En el caso de una reclamación de responsabilidad legal, **Usted** no podrá convenir, rechazar, negociar o acordar pagar una reclamación sin **Nuestro** permiso por escrito.

**Usted** podrá presentar **Su** reclamación y adjuntar el listado de documentos en apoyo de la reclamación accediendo a **Su** área de cliente en [www.insurance4carhire.com](http://www.insurance4carhire.com). Para ello solo tendrá que utilizar **Su** dirección de correo electrónico y **Su** número único de identificación (PIN), que le será enviado cuando suscriba esta **Póliza**.

En **Nuestra** página web [www.insurance4carhire.com/car-hire-excess-insurance-claims](http://www.insurance4carhire.com/car-hire-excess-insurance-claims), puede encontrar **Nuestro** formulario de reclamación, así como el listado de documentos exigido para apoyar **Su** reclamación. Además, el personal de **Nuestro** equipo de reclamaciones en Insurance4CarHire está disponible de lunes a viernes de 10:15 a 18:00 horas. Tan pronto **Nos** notifique un siniestro, le enviaremos un formulario de reclamación.

Le pediremos que rellene un formulario de reclamación y que, a **Su** propio coste, **Nos** facilite todas las pruebas razonables que le exijamos para apoyar **Su** reclamación. En caso de que la información que **Nos** facilite sea insuficiente, identificaremos la información exigida que falte y le pediremos que **Nos** la proporcione. Si no recibiéramos la información solicitada, podremos rechazar **Su** reclamación.

Información importante que es posible que se le solicite, entre otra:

1. Una copia del **Contrato de Alquiler** del vehículo.
2. Una copia del recibo de los **Daños** (si no está contenido en el **Contrato de Alquiler** del vehículo).
3. Una copia del informe policial, en caso de que la ley exija la asistencia de la policía en el **Incidente** en cuestión.
4. Su copia del informe de **Daños** de la **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches** o de la **Empresa de Car Club**.
5. Facturas, recibos u otros documentos que confirmen la cantidad que **Usted** ha pagado respecto a las pérdidas o los **Daños** de los que la **Empresa de Alquiler de Coches** le considere a **Usted** responsable.
6. Una copia del extracto de **Su** tarjeta de crédito u otro justificante de pago en el que demuestre el pago de los **Daños** reclamados.
7. Una copia de **Su** permiso de conducir.
8. Fotografías de los **Daños** en el vehículo, la localización del **Accidente** o robo y cualquier otra prueba fotográfica que **Usted** considere que puede ser útil para valorar **Su** reclamación.

**Periodo de desistimiento y Su derecho para cancelar la presente Póliza**

Si el **Titular** desea cancelar la **Póliza**, debe contactar con Insurance4CarHire en el plazo de 14 días de adquirir la **Póliza** o de la fecha en que reciba los documentos de **Su Póliza**. De acuerdo con las condiciones que se describen a continuación, devolveremos la prima que haya pagado el **Titular** en el plazo de 30 días de la fecha en que contacte con **Nosotros** para solicitarnos la cancelación de la **Póliza**.

Si el **Titular** de la **Póliza** ha realizado una reclamación antes de solicitarnos cancelar la **Póliza** en el plazo de los 14 días del periodo de desistimiento, no tendrá derecho a recibir la devolución de la prima.

Si el **Titular** desea cancelar la **Póliza** en cualquier momento después de los 14 días del periodo de desistimiento y el **Periodo de Seguro** ha empezado pero no ha hecho ningún **Viaje** ni ha realizado ninguna reclamación, tendrá derecho a recibir la devolución de la parte proporcional de la prima pagada menos cualquier cargo de servicio al cliente.

Para obtener una devolución, llame por teléfono al 900984447, envíe un correo electrónico o escribanos a la siguiente dirección: Insurance4carhire.com, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, United Kingdom.

## Quejas

Esperamos que esté contento con el servicio que le ofrecemos. No obstante, si por alguna razón no está satisfecho con **Nosotros**, nos gustará conocer el motivo de **Su** queja.

Por teléfono: Estamos capacitados para resolver de forma rápida muchas cuestiones, así que le pedimos que en primera instancia contacte con **Nosotros** en el teléfono 900984447. Tenga en cuenta que algunos proveedores de redes telefónicas no permiten números gratuitos y que, en ese caso, tendrá que llamar desde un teléfono fijo para utilizar este servicio.

Por correo postal: Dirigiendo sus comunicaciones a: The Managing Director, Insurance4carhire, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham, Gloucestershire GL50 1XZ, United Kingdom.

Por correo electrónico: [info@insurance4carhire.com](mailto:info@insurance4carhire.com)

Consulte **Su Póliza** para obtener más detalles sobre el procedimiento de quejas.

En caso de que **Nos** haya presentado alguna queja y que no hayamos sido capaces de resolvérsela, podrá referir el asunto al Servicio del Defensor Financiero del Reino Unido (*Financial Ombudsman Service, FOS*) llamando a los teléfonos: **0800 023 456** o **0300 123 9123**. Las líneas están abiertas de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas. También puede contactar con este servicio por correo electrónico en la siguiente dirección: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk), por correo postal en: Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London E14 9SR United Kingdom, o en su página web [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk). Esto no afectará a otros derechos legales de los que **Usted** disponga.

Además, podrá someter voluntariamente **Su** reclamación a arbitraje de acuerdo con los términos establecidos en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto de la Ley General de Protección de Consumidores y Usuarios y de otras leyes complementarias, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje en caso de que desee someter **Sus** quejas a la decisión de uno o más árbitros. Asimismo, podrá someter **Sus** quejas a un mediador en los términos establecidos por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en materia civil y mercantil.

También puede presentar una queja ante la Dirección General de Seguros y de Fondos de Pensiones (Servicio de Reclamaciones) en el Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)) si considera que la Aseguradora ha llevado a cabo prácticas abusivas o ha infringido **Sus** derechos bajo el contrato de seguro.

## Fondo de Compensación de Servicios Financieros

Estamos cubiertos por el Fondo de Compensación de Servicios Financieros (*Financial Services Compensation Scheme, FSCS*). En caso de que no seamos capaces de cumplir **Nuestras** obligaciones financieras, **Usted** tiene derecho a recibir una compensación del plan en función del tipo de seguro y de las circunstancias de la reclamación.

Para más información sobre los acuerdos del plan de compensación, puede dirigirse a [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) o llamar a los teléfonos gratuitos: 0800 678 1100 / 020 7741 4100.

[Insurance4CarHire.Com](http://Insurance4CarHire.Com) es el nombre comercial de Towergate Underwriting Group Limited, con domicilio social en: Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent, ME14 3EN, Reino Unido, sociedad registrada en Inglaterra con el número: 4043759. Está autorizada y regulada por la *Financial Conduct Authority* (Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido).

Su Póliza ha sido intermediada por Insurance4carhire en nombre de AIG Europe Limited. Su Póliza es suscrito por AIG Europe Limited. AIG Europe Limited está autorizada por la *Prudential Regulation Authority* (Autoridad Reguladora Prudencial) y regulada por la *Financial Conduct Authority* y la *Prudential Regulation Authority*, con el número FRN

202628. AIG Europe Limited es una sociedad registrada en Inglaterra con el número 01486260 y domicilio social en The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB, Reino Unido. Este dato puede comprobarse visitando el Registro de Servicios Financieros (<https://register.fca.org.uk>).



# Insurance4carhire

## Single Trip Excess Reimbursement Insurance

### Policy Summary

#### Summary of Cover

This leaflet provides a summary of the significant features, benefits and limitations of the Single Trip Excess Reimbursement Insurance cover provided by AIG Europe Limited which is distributed and intermediated by Insurance4carhire. 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.

#### 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 Single Trip 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**. **Without prejudice to the competence of the Spanish Insurance Supervisor - General Directorate of Insurance and Pensions Funds (DGSFP), the Member State which supervises the Insurer is the United Kingdom. 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>). The Insurer is authorised by the General Directorate of Insurance and Pension Funds "Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones" ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)) to operate in Spain on a freedom of services basis, with registration number L0062.**

**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.

### Applicable law and jurisdiction

The insurance policy shall be governed by the Spanish Insurance Contract Act (Law 50/1980, of 8th of October), the Law 20/2015 of 14th of July, on the Ordination, Supervision and Solvency of the Insurance and Reinsurance entities and Royal Decree 1060/2015, of 20th November, on the ordination, supervision and solvency of insurance and reinsurance entities. Notwithstanding the foregoing, Spanish legislation will not be applicable in case of liquidation of the Insurer.

In the event of a dispute, **You** may bring a claim before the Court of first instance corresponding to **your** domicile under section 24 of the Insurance Contract Act.

### Claims and complaints procedures

Relevant Information on out-of-court complaints and legal remedy procedures are included in pages 6 and 7.

## Summary of Cover and Limits

### Part A – Single Trip Excess Reimbursement

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

| Significant Features and benefits  | Significant and unusual exclusions or limitations  | Limits | Policy Wording Reference |
|--|--|--------|--------------------------|
| <p>We will pay up to the limits shown below and detailed in <b>Your Policy</b> up to a total of €7,100 .</p> | <p>We will only cover one <b>Rental Agreement</b> up to a maximum of 60 continuous days.</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:<br/>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 €130,000;</li> <li>- driven by persons under 21 or over 85 years of age.</li> </ul> |   |   |
| <p><b>Damage</b></p> <p>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> | 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> .   | Standard Cover applies to hires in the UK and Europe. | Page 20 - Part A Your Cover Sub- Section A. |
| <p><b>Car Rental Key Cover</b></p> <p>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>   |   | €550per claim.  | Page 20 - Part A Your Cover Sub- Section B. |
| <p><b>Mis-fuelling</b></p> <p>Cleaning out the engine and fuel system and any towing costs.</p>  |   | €550 per claim.                                       | Page 20 - Part A Your Cover Sub- Section C. |
| <p><b>Reparation</b></p>   | The driver must be confined to a bed for the duration of the hire.  | €330 per claim.                                       | Page 20 - Part A Your Cover Sub- Section D. |

|   |  |                          |  |
|---|--|--------------------------|--|
| £25 per day if the <b>Rental Agreement</b> is cut short on the advice of a physician.   | Excludes <b>Rental Agreements</b> under 7 days.  |                          |  |
| <b>Drop Off Charges</b><br>Additional costs where the driver cannot return the <b>Rental Vehicle</b> due to illness or accident.  | The driver must be hospitalised.   | €330 per claim.          | Page 20 - Part A<br>Your Cover<br>Sub- Section E.  |
| <b>Unintentional Lock Out</b><br>Opening the <b>Rental Vehicle</b> without further damage.  | The <b>Car Rental Company</b> must approve the locksmith and course of action.   | €66per claim.            | Page 20 - Part A<br>Your Cover<br>Sub- Section F.  |
| Compensation for a physical assault following: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Road Rage</b><br/>As a result of an accident involving the <b>Rental Vehicle</b>; or</li> <li>• <b>Car jacking</b><br/>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. | €1,100 any one incident. | Page 21 - Part A<br>Your Cover<br>Sub- Section G.<br><br>Page 21 - Part A<br>Your Cover<br>Sub- Section H. |
| <b>Courtesy Car</b><br>The <b>Excess</b> or repair costs following <b>Damage</b> to a <b>Courtesy Car</b> .   | Loan periods exceeding 60 consecutive days.  | €7,100any one incident.  | Page 21 - Part A<br>Your Cover<br>Sub- Section I.  |
| <b>Flat Battery</b><br>Charges for a flat battery in the <b>Rental Vehicle</b> .  | Excluding failure to follow the <b>Car Rental Company's</b> instructions.  | €275 per claim.          | Page 21 - Part A<br>Your Cover<br>Sub- Section J.  |
|   |  |                          | Page 22 - Part A<br>Your Cover   |



|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <p><b>Out of Hours Collection Charges</b></p> <p>Charges for out of hours' collection of the <b>Rental Vehicle</b> due to unscheduled flight delay.</p> |   | <p>€55 per claim.</p>   | <p>Sub- Section K.</p>                                     |
| <p><b>Baggage cover</b></p> <p>Loss or damage to <b>Your</b> baggage or personal effects due to theft or attempted theft.</p>                           | <p><b>Cash, Valuables</b>, any items not reported to the police within 7 days.</p> <p>Excludes Theft or <b>Damage</b> unless from a locked boot or glove box.</p> | <p>€330 per claim with a single item limit of €165per claim.</p> <p>Where no receipt or proof of loss is provided, the most <b>We</b> will pay is €85 per item, limited to €220per claim.</p> | <p>Page 22 - Part A<br/>Your Cover<br/>Sub- Section L.</p> |

## Part B - Your Additional Cover

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

| Significant Features and benefits  | Significant and unusual exclusions or limitations  | Limits | Policy Wording Reference             |
|--|--|--------|--------------------------------------|
| <p><b>Worldwide</b></p> <p>The Standard Cover for hires in the UK and Europe is extended to apply anywhere in the world.</p> | <p>Anywhere in the World excluding any <b>Trip</b> in, to, or through</p> <p>(a) Cuba, Iran, North Korea, Region of Crimea, Sudan and Syria.</p> |        | <p>Page 23 Part B<br/>Worldwide.</p> |

## 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.

| Significant Features and benefits  | Significant and unusual exclusions or limitations  | Limits                 | Policy Wording Reference                                |
|--|--|------------------------|---|
| <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 10 – 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:** 900984447

**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. 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**.

If the **Policyholder** has made a claim before they ask to cancel the **Policy** within the 14-day cooling-off period, the **Policyholder** will not be entitled to a refund of premium.

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 **Trip** or 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 900984447, 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 900984447.

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 1XZ;

**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.

**You** may also voluntarily submit your complaint to an arbitration service in accordance with the terms set out in articles 57 and 58 of Royal Legislative Decree 1/2007, of 16 November, approving the text of the General Law on the Protection of Consumers and Users and other complementary laws, without prejudice to the provisions of Law 60/2003 of December 23, on Arbitration in case **You** want to submit **Your** differences to the decision of one or more arbitrators. Likewise, **You** may submit **Your** differences to a mediator under the terms established by Law 5/2012, of 6 July, on mediation in civil and commercial matters.

**You** may also complain to the Dirección General de Seguros y de Fondos de Pensiones (Servicio de Reclamaciones) at Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid, ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)) if **You** consider that the Insurer has carried out abusive practices or has infringed **Your** rights under the contract of insurance.

## 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.

Insurance4CarHire.Com is a trading name of Towergate Underwriting Group Limited. Towergate Underwriting Group Limited Registered Office: Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent, ME14 3EN. Registered in England No. 4043759. Authorised and regulated by the Financial Conduct Authority. Your Policy has been arranged by Insurance4CarHire.Com on behalf of AIG Europe Limited. Your insurance Policy is underwritten by AIG Europe Limited. AIG Europe Limited is authorised by the Prudential Regulation Authority (FRN 202628) and regulated by the Financial Conduct Authority and Prudential Regulation Authority. AIG Europe Limited is a company registered in England & Wales (company number 01486260) with a registered office at The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB. This can be checked by visiting the FS Register (<https://register.fca.org.uk/>)