

Insurance4CarHire

Assurance Rachat de Franchise en cas de dommage à un véhicule de location de Voyage Unique



An English language version of this Policy Wording can be viewed after page 26

Sommaire

Bienvenue chez Insurance4CarHire	3
Comment utiliser Votre Police	4
Conseils et Astuces	5
Information relative à la Police	6
Définitions applicables à toute la Police	7-8
Informations Importantes	9-12
Nous Contacter – Information Rapide	13
Notre Engagement envers Vous	14
Comprendre Votre Police	15-16
Conditions applicables à cette Police	17-18
Exclusions applicables à cette Police	19-20
Votre Couverture :	
Partie A – Votre Couverture de Voyage Unique – Rachat de Franchise	21-23
Partie B – Monde	24
Comment déclarer un Sinistre	25

Bienvenue chez Insurance4CarHire

Merci d'avoir choisi Insurance4CarHire

Choisir la bonne compagnie d'assurance est très important pour assurer **Votre** sérénité. **Vous** voulez que **Votre** compagnie d'assurance **Vous** épauler quand **Vous** en avez besoin.

Chez Insurance4CarHire **Nous** sommes spécialisés dans la fourniture d'offres de protection adéquates à **Nos** clients, et **Nous** sommes présents quand l'inattendu survient. Voilà 15 ans que **Nous** offrons ce niveau de couverture et **Vous** pouvez être assurés qu'en choisissant cette **Police**, **Vos** besoins seront couverts.

Votre contrat est constitué de la présente **Police** et de **Votre Certificat**, incluant les conditions particulières et les conditions générales. Veuillez, s'il **Vous** plaît, garder ces deux documents dans un endroit sûr pour **Vous** y référer si **Vous** devez **Nous** contacter.

Notre équipe est toujours à **votre** disposition si **Vous** voulez déclarer un sinistre et demander un remboursement. **Nous** avons également ajouté des informations utiles à la page 5, **Vous** expliquant comment faire pour bien choisir **Votre Véhicule de location**.

Si **Vous** avez des questions sur **Votre Police**, ou **Vous** souhaitez discuter de **Vos** besoins en terme d'assurance, n'hésitez pas à **Nous** contacter au **+44 (0) 1242 538 475**.

Nous Vous remercions encore d'avoir choisi Insurance4CarHire

Signé par



Steven Anson

PDG

Signataire autorisé pour Insurance4CarHire

Comment utiliser Votre Police

Voici **Votre Police** contenant les détails de la couverture que **Vous** avez souscrite. **Nous** avons fait tout **Notre** possible pour détailler la **Police** aussi clairement que possible. Veuillez lire **Votre Police** attentivement et si **Vous** avez des questions, n'hésitez pas à **Nous** contacter au **+44 (0) 1242 538 475**.

Ce qu'il faut savoir

La **Police** est divisée en plusieurs parties et comprend également des conditions et des exclusions. Certaines sont décrites dans les sections spécifiques de la Partie A et d'autres sont répertoriés aux 18 à 21 de cette **Police** et sont destinées à s'appliquer à la **Police** dans son ensemble.

De plus, comme il est indiqué à la page 7/8, certains mots clés, expressions ou phrases qui ont la même signification lorsqu'ils apparaissent dans cette **Police** seront écrits en **gras** tout au long de ce document. **Nous** les avons appelés les **Définitions**. Tous les détails sont fournis aux pages 7 et 8 de la **Police**.

Les limites de la Police

Votre couverture est soumise à certaines exclusions et conditions. Certaines s'appliqueront à la **Police** dans son ensemble et d'autres s'appliqueront spécifiquement aux parties de la **Police** que **Vous** avez choisies de souscrire et payées. **Votre Certificat** détaille les parties de la **Police** qui s'appliquent à **Vous**.

Ce qui est couvert?

La **Police** est divisée en plusieurs parties. Chaque partie explique ce que **Nous** paierons ou ne paierons pas. Pour trouver quelles parties **Vous** sont applicables, veuillez vérifier **Votre Certificat** qui est joint à cette **Police**. Dans **Votre Certificat** se trouve un résumé des montants couverts par **Votre** assurance.

Conseils et Astuces

Choisir votre véhicule de location

Jetez un coup d'oeil sur internet pour choisir **Votre Société de Location**. Acceptent-ils des conducteurs supplémentaires? Quels sont les temps d'attente pour récupérer et rendre le véhicule? Les véhicules sont-ils en bon état? Combien d'espace y a-t-il pour les bagages? Les prix bas impliquent-ils qu'il faille payer beaucoup d'options?

Munissez-**Vous** d'une carte de crédit pour que la **Société de Location** prenne une caution pour la **Franchise**. La plupart des Sociétés de Location n'acceptent pas les cartes de débit, les cartes Switch ou les paiements en **Espèces**.

En arrivant au guichet de location de véhicules

Quand **Vous** arrivez au guichet, refusez leur assurance de rachat de franchise. Il n'est pas nécessaire de leur montrer **Votre Police** de Insurance4CarHire, mais ils **Vous** demanderont de leur donner **Votre** carte de crédit pour qu'ils puissent bloquer le montant de la **Franchise** à **Votre** charge. Si la **Société de Location** de Véhicules débite **Votre** carte pour un sinistre couvert par **Votre Police**, **Vous** pouvez déclarer un sinistre chez **Nous** et demander le remboursement.

Vous devez **Vous** assurer que **Votre Contrat de Location** comprend une assurance collision sans franchise, une protection contre le vol et une assurance responsabilité civile.

Avant de prendre le véhicule, vérifiez l'état du véhicule et prenez des photos de celui-ci

Presque la moitié des clients, que **Nous** avons interrogés, **Nous** ont dit qu'ils prenaient des photos (ou même des vidéos) du **véhicule de location** avec leur smartphone avant de partir avec le véhicule ou de signer le **Contrat de Location**, pour éviter les frais pour **Dommages**, qui auraient pu être causés au véhicule auparavant. Si **Vous** remarquez des problèmes sur le **véhicule de location**, informez en la **Société de Location**.

Prenez une lampe de poche avec **Vous**, si **Vous** récupérez le véhicule quand il fait déjà sombre. Rappelez-**Vous** également de garder **Votre Contrat de Location** après avoir rendu le véhicule, au cas où **Vous** remarqueriez des frais inattendus sur **Votre** carte de crédit.

Vérifiez le kilométrage et le niveau de carburant, « plein à rendre plein ou vide »?

Les pratiques des **Sociétés de Location de Véhicules** diffèrent et **Vous** devriez vérifier les conditions relatives au plein d'essence avant de prendre le véhicule. Certaines **Sociétés de Location** appliquent des conditions de « plein à rendre plein », où **Vous** devrez rendre le véhicule avec le réservoir d'essence plein, et d'autre appliquent des conditions de « plein à rendre vide », où **Vous** devrez rendre le véhicule avec le réservoir d'essence vide.

Presque tous les clients que **Nous** avons interrogés disent que la meilleure option est celle du « plein d'essence à rendre plein », ce qui veut dire que **Vous** ne payez que pour l'essence que **Vous** utilisez. Repérez les stations d'essence proches pour pouvoir faire le plein et éviter de lourds frais de carburant. « Plein à rendre vide » veut dire que le carburant restant dans le véhicule **Vous** sera facturé après l'avoir rendu.

Au moment de rendre le véhicule

Vérifiez le véhicule avant de le rendre à la **Société de Location**, notamment si **Vous** avez décidé de rendre le véhicule en dehors des horaires d'ouverture (lorsqu'il n'y a personne au guichet pour récupérer le véhicule). En suivant les mêmes conseils qu'avant de prendre le véhicule (voir plus haut), **Vous** éviterez des frais inutiles qui pourraient **Vous** être débités alors que **Vous** avez rendu le véhicule sans **Dommages**.

Pour plus d'information, y compris les guides de conduite et les recommandations, veuillez visiter **Notre** site www.insurance4carhire.com

Information relative à la Police

Votre Police inclut les garanties et couvre la **Période d'Assurance** indiquées dans **Votre Certificat**. Cette **Police** est un contrat entre **Vous** et les parties qui offrent les garanties de cette **Police**, mais elle n'est valide que sous réserve que **Vous** payiez les primes.

Veillez prendre le temps de lire attentivement les documents de **Votre Police**. Si les informations sur lesquelles se base cette assurance sont erronées, ou changent, ou si **Vous** avez des questions ou si **Vous** n'en comprenez pas une partie, veuillez contacter Insurance4CarHire au **+44 (0) 1242 538 475**.

Veillez noter que **Votre** couverture comprend uniquement les garanties indiquées dans le **Certificat**.

Votre Police est souscrite par Insurance4CarHire auprès de l'Assureur, **AIG Europe S.A.**

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. **www.towergate.co.uk**. Towergate Underwriting Group Limited est agréé et contrôlé par la Financial Conduct Authority (FRN313250). **Vous** pouvez consulter le Registre des Services Financiers (**register.fca.org.uk**).

Le siège social de l'Assureur se trouve à l'adresse suivante : 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. Immatriculé en Luxembourg sous le numéro RCS n° B 218806. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: **(+352) 22 69 11 - 1**, **caa@caa.lu**, **www.caa.lu**.

Cette **Police** est divisée en plusieurs parties (p. ex. **Votre** Couverture, Couvertures Supplémentaires et Déclarer un Sinistre). Certains mots clés, expressions ou phrases qui ont le même sens se répètent tout au long de la **Police**. Ces mots apparaissent en **gras** dans toute la **Police**. Ils sont indiqués dans la partie relative aux **Définitions**, pour plus de détails, veuillez consultez les pages 7 et 8 de cette **Police**.

Délai de réflexion et Votre droit de renonciation

Si **Le Titulaire de la Police** décide qu'il souhaite renoncer à cette assurance, il peut simplement contacter Insurance4CarHire au **+44 (0) 1242 538 475** ou écrire à Insurance4CarHire : Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, Royaume-Unis. La prime payée sera intégralement remboursée au Titulaire principal de la **Police**, s'il annule cette assurance dans les 14 jours suivants sa souscription et s'il n'a pas effectué de **Voyage**, n'a pas fait de demande d'indemnisation et n'a pas l'intention de faire une demande d'indemnisation.

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**.

La prime payée sera remboursée au prorata de la **Période d'Assurance** restant à courir si **Le Titulaire de la Police** résilie cette assurance après les 14 jours de délai de réflexion et que la **Période d'Assurance** a déjà débuté moins les frais pour le service client pour le restant de la **Période d'Assurance**, à condition de n'avoir pas fait de demande d'indemnisation et de ne pas avoir l'intention de faire une demande d'indemnisation.

Si **Vous** avez souscrit cette **Police** par l'intermédiaire d'un courtier, **Vous** pouvez résilier cette **Police** en contactant **Votre** courtier.

Notre droit de résiliation de Votre Police

Nous nous réservons le droit de résilier **Votre Police** à tout moment en **Vous** informant par écrit, avec un préavis de 2 mois avant la date de renouvellement de **Votre Police**, à la dernière adresse e-mail (ou adresse postale si **Vous** n'avez pas d'adresse e-mail) que **Vous** nous aurez communiquée. La résiliation de **Votre Police** prendra effet à la fin de la **Période d'Assurance** de **Votre Police**, à condition qu'une notification par écrit, avec un délai de préavis suffisant, **Vous** ait été donnée.

Définitions applicables à toute la Police

Les phrases, expressions ou mots suivants sont applicables à toutes les parties de cette **Police** et auront la même signification partout où ils apparaissent en **gras** dans cette **Police**. Les définitions supplémentaires qui s'appliquent à certaines parties de la **Police** seront précisées dans leurs sections correspondantes. Veuillez consulter les parties correspondantes de la **Police** pour plus de détails :

Accident désigne un **incident** soudain, inattendu et spécifique, ayant une origine extracorporelle, qui se produit à un moment et lieu précis.

Argent en Espèces ou **Espèces** désignent la monnaie, les billets de banque et les bons.

Assureur désigne **AIG Europe S.A.** pour **Votre** Assurance de Rachat de **Franchise**.

Bagages et/ou Effets Personnels désignent les bagages, les habits, les Effets Personnels et les autres articles normalement portés ou utilisés pendant tout **Voyage** et qui **Vous** appartient (ou dont **Vous** êtes légalement responsable).

Blessure Corporelle désigne une **Blessure Corporelle** identifiable sur le corps de l'Assuré qui a été causée directement et uniquement par un **Accident**, qui n'ait pas été auto-infligée et qui ne résulte pas d'une maladie ou d'une pathologie.

Carte/Clé de Membre désigne les clés, les porte-clés ou les **Cartes de Membre** utilisés pour ouvrir et fermer le **Véhicule de Location**.

Certificat désigne le document que **Vous** recevrez de **Notre** part, une fois le paiement de **Votre** prime effectué, et qui contient les détails de la **Période d'Assurance** et de **Votre** couverture ainsi que le numéro de **Police**.

Conducteur Assuré désigne **Vous** et tous les autres conducteurs désignés dans le **Contrat de Location** qui sont éligibles à la couverture conformément aux détails de la page 15 et 16 de cette **Police**.

Conducteur Principal désigne la ou les personnes désignées en tant que locataire dans le **Contrat de Location**.

Contrat de Location désigne le contrat signé par le **Conducteur Principal** ou le Membre de la **Société d'Autopartage** et la **Société ou Agence de Location de Véhicules** ou la **Société d'Autopartage** pour un **Véhicule de Location** loué à des fins commerciales ou de loisirs.

Dommages désigne les **Dommages** causés au **Véhicule de Location** ou à sa **Carte de Membre/Clés** par des causes externes, y compris l'incendie, le vandalisme, l'**Accident**, le nuage de cendres volcaniques, le sable, le vol et comprend la perte de l'utilisation du **Véhicule de Location** qui découle de ces causes.

Europe désigne tous les pays européens à l'ouest de l'Oural, et inclut le Royaume-Uni, les îles de la Manche, l'île de Man, l'Irlande, l'Islande, les îles de la Méditerranée, le Maroc, la Tunisie, la Turquie, les îles Canaries, Madère et les Açores mais à l'exclusion de la région de Crimée.

Franchise désigne le montant qui reste à **Votre** charge en cas de **Dommages** quelconques au **Véhicule de Location** comme indiqué dans **Votre Contrat de Location**.

Incident désigne un **Accident** impliquant **Votre Véhicule de Location** qui est le résultat des **Dommages** causés par des causes externes, telles qu'une rayure, un éclat ou une bosse causés lors d'un **Accident** dont **Vous** êtes responsable selon les termes du **Contrat de Location**.

Limite de la Police désigne le montant maximum que **Nous Vous** rembourserons par **Période d'Assurance** quel que soit le nombre de sinistres que **Vous** déclarez.

Membre de Société d'Autopartage désigne le membre d'une **Société d'Autopartage** ou de l'**Agence**. Veuillez noter que cette **Police** couvre les « membres conjoints » et/ou les « partenaires de membre » qui vivent à la même adresse que le **Membre de Société d'Autopartage** principal et dont le nom apparaît dans le **Certificat**.

Nous/Notre désigne Insurance4CarHire, le nom commercial de Towergate Underwriting Group Limited en tant qu'intermédiaire, et AIG Europe S.A. en tant qu'**Assureur**.

Objet de Valeur désigne les appareils photo, caméras, radios et appareils audio personnels, ordinateurs, jeux-vidéo et les appareils associés, les portables, télescopes ou jumelles, fourrures, bijoux, montres et autres objets en or, argent ou autres métaux précieux.

Période d'Assurance désigne la période de couverture indiquée dans **Votre Certificat** pour laquelle **Nous** avons accepté de **Vous** couvrir et pour laquelle **Vous** avez payé ou accepté de payer les primes.

Police désigne la combinaison du présent document d'assurance et du **Certificat** indiquant toutes les garanties que **Vous** avez choisi de souscrire.

Société d'autopartage désigne une société ou une **Agence** agréée par l'autorité de réglementation du Pays, de l'État ou de l'autorité locale d'où cette dernière opère et qui fournit à ses membres payants et inscrits un accès à un **Véhicule de Location** au sein de la flotte de véhicules de la **Société d'Autopartage** pour une location à court terme. La **Société d'Autopartage** est différente de la **Société ou Agence de Location de Véhicules**.

Société ou Agence de Location de Véhicules désigne une société qui loue des véhicules pour de courtes durées, allant de quelques heures à quelques semaines, en général.

Le Titulaire de la Police désigne la personne qui a payé la présente **Police** et qui figure sur le **Certificat** et qui doit également être le **Conducteur Principal**/chauffeur principal ou membre du club automobile sur le **Contrat de Location**.

Véhicule Commercial désigne un **Véhicule Commercial**, y compris les véhicules avec plus de huit sièges en plus du siège du conducteur, les véhicules de plus de cinq tonnes, les véhicules conçus et fabriqués pour le transport de marchandises ainsi que toutes les remorques, ambulances, caravanes, tracteurs, moissonneuses-batteuses et autres véhicules agricoles.

Véhicule de Location désigne tout véhicule loué aux termes d'un contrat à court terme d'une durée n'excédant pas 60 jours auprès d'une **Société ou Agence de Location de Véhicules**, ou d'une **Société d'Autopartage**. Cette assurance ne couvrira pas les Véhicules de Location indiqués dans la partie 16 des Exclusions à la page 20 de cette **Police**.

Véhicule de Remplacement désigne un véhicule qui **Vous** est prêté alors que **Votre** propre véhicule est en réparation ou en entretien.

Voyage(s) désigne la période relative à un seul **Contrat de Location** concernant un seul **Véhicule de Location** qui est pris et loué auprès d'une **Société ou Agence de Location de Véhicules** pour la période indiquée dans le **Contrat de Location**.

Vous/Votre signifie la personne qui a souscrit cette assurance et qui est désignée comme Membre de la **Société d'Autopartage** ou comme **Conducteur Principal** par le **Contrat de Location**.

Informations Importantes

Avis de Traitement Équitable

La confidentialité et la sécurité de **Vos** informations sont importantes pour **Nous**. Cet avis explique qui **Nous** sommes, les types d'informations que **Nous** détenons, comment **Nous** les utilisons, avec qui **Nous** les partageons et combien de temps **Nous** les conservons. Il **Vous** informe également de certains droits que **Vous** avez sur **Vos** informations personnelles en vertu de la loi en vigueur sur la protection des données. Les termes utilisés dans le présent avis de traitement équitable sont fondés sur le Bureau du Commissaire à l'information. Pour en savoir plus sur l'OIC, cliquez ici : ico.org.uk.

Qui sommes-Nous?

Towergate (qui fait partie du groupe d'entreprises Ardonagh) est le responsable du traitement des données que **Vous** **Nous** fournissez et est enregistré auprès du Bureau du Commissaire à l'information pour les produits et services que **Nous** **Vous** fournissons.

Vous pouvez **Nous** contacter pour toute question d'ordre général sur la protection des données par courrier électronique à l'adresse DataProtection@ardonagh.com ou par écrit à l'adresse suivante : The Data Protection Officer, The Ardonagh Group, 55 Bishopsgate, London EC2N 3AS, bureau du Chief Information Officer. Veuillez **Nous** fournir le plus de détails possible pour que **Nous** puissions répondre à **Votre** demande.

Pour plus d'informations sur The Ardonagh Group of companies, veuillez consulter le site www.ardonagh.com.

Quelles informations recueillons-Nous?

Afin de **Nous** permettre de **Vous** fournir le produit ou le service adapté à **Vos** besoins (ou de traiter une réclamation), **Nous** recueillerons des renseignements personnels qui peuvent inclure **Votre** nom, **Votre** numéro de téléphone, **Votre** adresse électronique, **Votre** adresse postale, **Votre** profession, **Votre** date de naissance, des détails supplémentaires sur les risques liés à **Votre** demande de renseignements ou de produits et des détails de paiement (notamment le numéro de compte bancaire et le code de tri).

Il se peut que **Nous** ayons besoin de demander et de recueillir des renseignements personnels de nature délicate, comme des détails sur les condamnations ou les antécédents médicaux, pour **Vous** fournir le produit ou le service ou pour traiter une réclamation.

Nous ne recueillons et ne traitons des données personnelles sensibles que lorsqu'elles sont essentielles à la livraison d'un produit ou d'un service et sans lesquelles le produit ou le service ne peut être fourni. Par conséquent, **Nous** ne solliciterons pas **Votre** consentement explicite pour traiter ces informations, car elles sont nécessaires à la fourniture du produit ou du service que **Vous** avez demandé et sont légitimées par leur caractère critique pour la fourniture du service. Si **Vous** **Vous** opposez à l'utilisation de ces informations, **Nous** ne serons pas en mesure de **Vous** offrir ce produit ou service.

Comment utilisons-Nous Vos renseignements personnels?

Nous utiliserons **Vos** informations personnelles pour :

- Évaluer et fournir les produits ou services que **Vous** avez demandés
- Communiquer avec **Vous**
- Développer de nouveaux produits et services
- Entreprendre une analyse statistique.

Nous en profiterons peut-être aussi :

- **Vous** contacter au sujet des produits qui sont étroitement liés à ceux que **Vous** détenez déjà chez **Nous**
- Fournir de l'aide ou des conseils supplémentaires au sujet de ces produits ou services
- **Vous** informer des changements importants apportés à la fonctionnalité de **Nos** sites Web.

Ce n'est que lorsque **Vous** **Nous** avez donné **Votre** consentement que **Nous** pouvons, de temps à autre, utiliser **Vos** informations pour **Vous** fournir des détails sur les opportunités de marketing ou de promotion et sur les offres relatives à d'autres produits et services du groupe Ardonagh.

De temps à autre, **Nous** devons **Vous** appeler pour diverses raisons liées à **Vos** produits ou services (par exemple, pour **Vous** informer de l'évolution d'un sinistre ou pour discuter du renouvellement de **Votre** contrat d'assurance). **Nous nous** engageons pleinement à respecter les réglementations de l'Ofcom et avons des processus stricts pour **Nous** assurer de **Nous** y conformer.

Pour assurer la confidentialité et la sécurité des informations que **Nous** détenons, **Nous** pouvons être amenés à demander des informations personnelles et à poser des questions de sécurité pour **Nous** assurer que **Vous** êtes bien celui que **Vous** prétendez être.

Nous pouvons agréger des informations et des statistiques sur l'utilisation du site Web ou pour développer des produits et services nouveaux et existants, et **Nous** pouvons également fournir ces informations à des tiers. Ces statistiques n'incluront pas d'informations qui peuvent être utilisées pour identifier une personne.

Sécurisation de Vos renseignements personnels

Nous suivons des procédures de sécurité strictes dans le stockage et la divulgation de **Vos** renseignements personnels conformément aux pratiques de l'industrie, y compris le stockage en format électronique et papier.

Nous stockons toutes les informations que **Vous Nous** fournissez, y compris les informations fournies via les formulaires que **Vous** pouvez remplir sur **Nos** sites Web, et les informations que **Nous** pouvons collecter à partir de **Votre** navigation (telles que les clics et les pages vues sur **Nos** sites Web).

Toute nouvelle information que **Vous Nous** fournissez peut être utilisée pour mettre à jour un dossier existant que **Nous** détenons pour **Vous**.

Quand partageons-Nous Vos informations?

Afin de **Nous** aider à prévenir la criminalité financière, **Vos** coordonnées peuvent être transmises à des agences de prévention de la fraude et à d'autres organisations où **Vos** dossiers peuvent être consultés, y compris la Bourse des réclamations et des souscriptions (CUE) et le Motor Insurers Anti-Fraud and Theft Register (MIAFTR).

Outre les sociétés du groupe Ardonagh, des tiers (par exemple des assureurs ou des experts en sinistres) livrent certains de **Nos** produits ou fournissent tout ou partie du service que **Vous** avez demandé. Dans ces cas, bien que les informations que **Vous** fournissez seront divulguées à ces sociétés, elles ne seront utilisées que pour la fourniture et l'administration du service fourni (par exemple, la vérification de tout devis que **Vous** est fourni ou le traitement des réclamations, la souscription et la tarification ou pour maintenir les informations de gestion pour analyse).

Cela peut aussi comprendre une recherche auprès d'un bureau de référence en matière de crédit ou la prise de contact avec d'autres entreprises qui s'occupent de gestion financière en ce qui concerne le paiement.

Nous ne partagerons **Vos** informations personnelles qu'à des fins de marketing direct de services et de produits supplémentaires au sein du groupe de sociétés Ardonagh, si **Vous Nous** y autorisez.

Les données que **Nous** recueillons à **Votre** sujet peuvent être transférées et stockées dans une destination en dehors de l'Espace économique européen (« EEE »). Elles peuvent également être traitées par du personnel opérant en dehors de l'EEE qui travaille pour **Nous** ou pour l'un de **Nos** fournisseurs. Ce personnel peut être impliqué, entre autres, dans la fourniture des informations que **Vous** avez demandées.

Si **Nous** fournissons des informations à un tiers, **Nous** demanderons à celui-ci et à l'un de ses agents et/ou fournisseurs de prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour assurer que **Vos** données sont traitées en toute sécurité et conformément au présent Avis de traitement équitable.

Nous pouvons bien entendu être obligés par la loi de transmettre **Vos** informations à la police ou à tout autre organisme d'application de la loi ou autorité statutaire ou réglementaire, y compris, mais sans s'y limiter, le Bureau de recherche des responsabilités de l'employeur (ELTO) et le Bureau des assurances automobile (MIB).

Nous pouvons également partager **Vos** informations avec toute personne que **Vous** avez autorisée à traiter avec **Nous** en **Votre** nom.

Combien de temps conservons-Nous Vos renseignements personnels?

Nous ne conserverons pas **Vos** renseignements personnels plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été fournis, à moins que la loi ne l'exige ou que **Nous** n'ayons d'autres raisons légitimes de les conserver plus longtemps (par exemple, pour toute procédure judiciaire).

Nous conserverons normalement les renseignements pendant au plus six ans après la résiliation ou l'annulation d'un produit, d'un contrat ou d'un service que **Nous** fournissons. Dans certains cas, **Nous** conserverons **Vos** renseignements plus longtemps, en particulier lorsqu'un produit comprend des assurances responsabilité civile ou des types d'assurance pour lesquels **Vous** ou un tiers pourriez présenter une réclamation à une date ultérieure, même après la fin de **Votre** contrat avec **Nous**.

Vos droits

Conformément à la loi sur la protection des données, **Vous** avez le droit de modifier ou de retirer **Votre** consentement et de demander des détails sur les données personnelles que **Nous** détenons à **Votre** sujet.

Si **Nous** n'avons aucune raison légitime de continuer à détenir **Vos** informations, **Vous** avez le droit d'être oublié.

Nous pouvons utiliser la prise de décision automatisée dans le traitement de **Vos** renseignements personnels pour certains services et produits. **Vous** pouvez demander une révision manuelle de l'exactitude d'une décision automatisée si **Vous** n'êtes pas satisfait de celle-ci.

Si **Vous** souhaitez **Nous** informer d'un changement de consentement à la commercialisation, veuillez communiquer avec **Nous** à l'adresse ou au numéro de téléphone indiqué dans toute correspondance ou tout courriel que **Vous** avez reçu récemment de **Notre** part.

De plus amples détails sur **Vos** droits peuvent être obtenus en visitant le site Web de l'OIC à l'adresse ico.org.uk.

Protection des Données**Protection des Données à Caractères Personnel?**

AIG Europe S.A. s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires. Les Données à caractère personnels recueillies par AIG sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres ou la prestation d'autres services. AIG peut également utiliser les Données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent AIG peut communiquer les Données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les Données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable. Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs Données à caractère personnel et en particulier des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité.

Police de Confidentialité

Vos droits et les différentes manières dont **Nous** pouvons recueillir, utiliser et communiquer **Vos** Informations personnelles sont précisés dans **Notre** Police de confidentialité sur : www.towergateinsurance.co.uk/privacy-statement et www.aig.lu/privacy-policy ou **Vous** pouvez également en demander un exemplaire par courrier à l'adresse suivante : Information Security Officer, Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent ME14 3EN, et/ou Data Protection Officer, AIG Europe S.A., 35D, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, ou par email en : dataprotectionofficer.lu@aig.com.

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 fournirons 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.

Veillez noter :

Aucune couverture n'est prévue pour les sinistres résultant directement d'une situation signalée par le Ministère des affaires étrangères 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.

Prescription

Conformément aux articles L. 114-1 et L. 114-2 du code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- (i) en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ; et
- (ii) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est interrompue par :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ;
- la demande en justice, même en référé ; ou
- par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

La prescription est également interrompue par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la Prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Nous Contacter – Information Rapide

Nous sommes là pour **Vous** aider chaque fois que **Vous** avez besoin de **Nous**. Si **Vous** avez des questions sur **Votre Police**, ou que **Vous** souhaitez discuter de **Vos** besoins en terme d'assurance ou **Vous** voulez un conseil, n'hésitez pas à **Nous** contacter au **+44 (0) 1242 538 475** ou par e-mail à **info@insurance4carhire.com**.

Comment formuler une réclamation

Vous trouverez tous les détails de la procédure de réclamation aux page 14. **Nous** espérons que **Vous** êtes pleinement satisfait de **Notre** service, mais si **Vous** ne l'êtes pas, contactez- **Nous** au **+44 (0) 1242 538 475**.

Comment déclarer un Sinistre

Tout d'abord, vérifiez **Votre Police** et **Votre Certificat** pour **Vous** assurer que **Vous** avez la couverture appropriée. Pour signaler un **Incident** ou déclarer un sinistre, veuillez utiliser les coordonnées suivantes :

Étape 1

Pour déclarer un sinistre, veuillez appeler au **+44 (0) 1242 538 475** ou contactez-**Nous** sur **www.insurance4carhire.com/car-hire-excess-insurance-claims**

Étape 2

Nous aurons besoin de : **Votre** nom, adresse et coordonnées, ainsi que les détails de l'**Incident** survenu. Reportez-**Vous** à la page 25 pour plus de détails

Étape 3

Nous Vous fournirons alors une référence de réclamation et resterons en contact régulier jusqu'à ce que **Votre** réclamation soit finalisée

Notre Engagement envers Vous

Réclamations concernant une souscription de Police

Nous ferons tout **Notre** possible pour **Nous** assurer que **Vous** receviez un excellent service à tout moment et d'être là quand **Vous** avez besoin de **Nous**. **Nous** espérons que **Vous** n'aurez pas de raison de **Vous** plaindre, mais si **Vous** n'êtes pas satisfait du service que **Vous** avez reçu de **Notre** part et souhaitez formuler une réclamation, **Vous** pouvez **Nous** contacter :

Par téléphone

Nous pouvons résoudre de nombreux problèmes tout de suite. Veuillez **Nous** contacter au **+44 (0) 1242 538 475**.

Par écrit

The Managing Director, Insurance4CarHire, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham, Gloucestershire GL50 1PZ.

Sinon, **Vous** pouvez également **Nous** envoyer un e-mail à info@insurance4carhire.com

Réclamations concernant un sinistre ou les garanties de la Police

Par écrit : **AIG Customer Relations Team, AIG Europe S.A., The AIG Building, 2-8 Altyre Road, Croydon CR9 2LG**
 Par téléphone : **+44 0800 012 1301**
 Par e-mail : **uk.customer.relations@aig.com**
 Site Internet : **www.aig.co.uk/your-feedback**

Le service client est disponible du lundi au vendredi de 10h15 à 18h00, jours fériés exclus. Le numéro gratuit du service client peut ne pas être disponible en dehors du Royaume-Uni. Si **Vous** **Nous** appelez depuis l'étranger, faites le **+44 (0)208 649 6666**.

Nous prenons toutes les réclamations des clients au sérieux et **Nous** avons établi la procédure de réclamation suivante pour résoudre **Vos** préoccupations rapidement, de façon juste et par le service compétent.

Étape 1 : Dans les trois jours ouvrables suivant la réception de Votre réclamation

Dans un premier temps, **Nous** **Vous** encourageons à contacter le département dont **Vous** n'êtes pas satisfait. Les membres du personnel sont habilités à **Vous** aider et tenteront de résoudre **Vos** préoccupations dans un délai de trois jours ouvrables, après réception de **Votre** plainte. Si **Vous** êtes satisfait de la résolution de **votre** réclamation, **Vous** recevrez un résumé de la résolution par écrit.

Étape 2 : Si Votre réclamation ne peut être résolue dans les trois jours ouvrables suivant la réception de celle-ci

Nous **Vous** enverrons un accusé de réception pour **Vous** expliquer que **Votre** réclamation a été transmise au département du service client qui assignera la réclamation à un gestionnaire de réclamations pour **Vous** aider, **Vous** tenir informé des progrès et fournir l'une des réponses suivantes dans un délai de 8 semaines :

- Une lettre de réponse finale expliquant l'issue de **Notre** investigation, l'origine des difficultés et les prochaines étapes à suivre ; ou
- Une lettre d'attente confirmant quand **Nous** pensons pouvoir finaliser **Notre** investigation.

Si **Vous** souhaitez effectuer une réclamation concernant une **Police** d'assurance souscrite en ligne, **Vous** pouvez utiliser la plate-forme de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne, que **Vous** trouverez sur ec.europa.eu/consumers/odr.

AIG Europe S.A. étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, **Vous** pouvez également solliciter l'un des organismes de médiation compétents du Luxembourg. Les coordonnées de ces organismes sont disponibles sur le site www.aig.lu.

Cette procédure de réclamation n'affecte pas **Vos** droits d'intenter une action en justice. Les appels peuvent être enregistrés à des fins de qualité, de formation et de surveillance.

Comprendre Votre Police

Qu'est-ce que l'Assurance Rachat de Franchise?

La plupart des **Contrats de Location** de voiture appliquent une **Franchise** d'assurance, qui est le montant que **Vous** êtes responsable de payer si le **Véhicule de Location** subit des **Dommmages** (par exemple, des bosses et des éraflures). Cette assurance Remboursement de **Franchise** est conçue pour **Vous** rembourser jusqu'à concurrence du montant de toute **Franchise** qui **Vous** est facturée par la **Société de Location de Véhicules** selon les termes du **Contrat de Location**.

La **Police** couvre également les frais de réparation des **Dommmages** causés aux vitres, aux pneus, aux roues, aux phares, au train d'atterrissage et au toit du **Véhicule de Location** si ces **Dommmages** ne sont pas couverts par l'assurance collision sans franchise fournie par **Société de Location de Véhicules**.

Pour être Éligible à la Couverture

1. **Vous** devez être la personne désignée comme Membre de la **Société d'Autopartage** ou le **Conducteur Principal** dans le **Contrat de Location**.
2. **Vous** pouvez inclure jusqu'à sept (7) Conducteurs Assurés supplémentaires pour chaque **Voyage** pour autant que chaque **Conducteur Assuré** supplémentaire soit désigné comme conducteur dans le **Contrat de Location**.
3. **Vous**, et tous les autres **Conducteurs Assurés**, devez être âgés entre 21 et 85 ans à la date de souscription de cette assurance et devez avoir un permis de conduire en cours de validité, ou avoir un permis de conduire international complet, valable pour conduire le **Véhicule de Location**.
4. **Votre** résidence permanente doit être en/à : Allemagne, Italie, France, Pays-Bas, Espagne, Suède, Irlande, Royaume-Uni, île de Man ou îles de la Manche.
5. La couverture n'est disponible que pour les Véhicules de Location ayant une valeur vénale au début du **Contrat de Location** inférieur à 130 000 €, et qui ont moins de 10 ans.

Contrats de Location Éligibles

Cette **Police** doit avoir été souscrite et doit avoir débuté, soit avant soit concomitamment au début du **Contrat de Location** pour lequel **Vous** souhaitez que la couverture s'applique. **Nous** n'accepterons d'indemniser aucun sinistre déclaré pour des **Dommmages** causés durant un **Contrat de Location** ayant débuté avant la souscription de cette **Police** ou après la fin de la **Période d'Assurance**.

Période Maximale de Location

La présente **police** **Vous** couvre pour un **Contrat de Location** d'un seul **Voyage**. La durée maximale d'un même **Contrat de Location** ne doit pas dépasser 60 jours consécutifs. Lorsqu'une période de location a une durée supérieure à 60 jours, la couverture en vertu de la **police** expirera à la fin du 60e jour du **Contrat de Location** et aucune couverture ne sera fournie pour tout **Incident** survenant après ce 60e jour.

Territoire Couvert

Vous êtes couvert lorsque **Vous** utilisez le **Véhicule de Location** sur les territoires spécifiés dans le **Certificat**.

Cette **Police** inclut les zones géographiques suivantes :

Le Royaume-Uni et l'Europe : Tous les pays européens à l'ouest de l'Oural, et inclut le Royaume-Uni, les îles de la Manche, l'île de Man, l'Irlande, l'Islande, les îles de la Méditerranée, le Maroc, la Tunisie, la Turquie, les îles Canaries, Madère et les Açores mais sans inclure la région de Crimée.

Le reste du monde : Partout dans le monde, à l'exception de **Voyages** dans, vers ou à travers Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, la Crimée, le Soudan et la Syrie.

Nous ne serons pas en mesure d'indemniser **Votre** sinistre si c'est la conséquence directe d'une situation mise en évidence par le Ministère des affaires étrangères et du Commonwealth dans une région ou pays où **Vous** avez loué une voiture, pays auquel, avant le début du **Contrat de Location**, le Ministère des affaires étrangères et du Commonwealth britannique (FCO) avait déconseillé tout **Voyage** non-essentiel. **Vous** trouverez les recommandations à jour sur le site Web du FCO : www.gov.uk/foreign-travel-advice.

Qu'est-ce qui est Couvert?

Nous Vous paierons jusqu'à concurrence de la **Limite de la Police**, tel que stipulé dans la **Police**, jusqu'à concurrence du montant de la **Franchise** que **Vous** devez payer en vertu des modalités du **Contrat de Location** de **Votre Véhicule de Location** :

- (a) « **Dommages** » au **Véhicule de Location** ;
- (b) la perte d'usage du **Véhicule de Location** en raison de **Dommages** ;
- (c) les frais de remorquage résultant des **Dommages** au **Véhicule de Location** ; ou
- (d) les frais de remorquage résultant d'une panne mécanique ou électrique du **Véhicule de Location**.

A condition que **Vous** soyez tenu responsable des **Dommages** tels que déclarés dans le **Contrat de Location** et que **Vous** soyez responsable de la **Franchise**.

La **Police** couvre également les frais de réparation des **Dommages** causés aux vitres, aux pneus, aux roues, aux phares, au train d'atterrissage et au toit du **Véhicule de Location** si ces **Dommages** ne sont pas couverts par l'assurance collision sans franchise fournie par **La Société de Location de Voitures**.

Conditions applicables à cette Police

Les conditions suivantes énumérées ci-dessous s'appliquent à toutes les parties de la **Police**. Si **Vous** ne respectez pas ces conditions, **Nous** ne serons peut-être pas en mesure d'indemniser **Votre** sinistre.

- Vous** devez respecter les modalités et conditions prévues par cette **Police**. Prenez toutes les mesures raisonnables pour éviter ou prévenir les **Dommmages**, les blessures ou les pertes et réduisez ou évitez d'engager des frais inutiles.
- En acceptant cette **Police** et en fixant les conditions et les primes, **Nous** sommes basés sur les informations que **Vous** nous avez fournies. **Vous** devez répondre minutieusement à toutes les questions que **Nous** posons en **Vous** assurant que toutes les informations fournies sont exactes et complètes.

Si **Nous** nous rendons compte que **Vous** nous avez délibérément fourni des informations fausses ou trompeuses, **Nous** considérerons que cette **Police** n'a jamais existé et **Nous** refuserons de rembourser la prime payée ainsi que de prendre en charge tout sinistre déclaré.

Si **Nous** pouvons prouver que **Vous** nous avez involontairement fourni des informations fausses ou trompeuses qui pourraient avoir des conséquences négatives sur les conditions de **Votre Police** et sur le montant de la prise en charge de tout sinistre déclaré. **Nous** pourrions :

- avant une déclaration de sinistre de **Votre** part, modifier les conditions de **Votre** assurance en augmentant **Votre** prime avec **Votre** approbation ou résilier **Votre Police** 10 jours après avoir **Vous** informé de **Notre** décision. En cas de résiliation, **Vous** recevrez un remboursement proportionnel de toute prime pour la **Période d'Assurance** restante ;
- si **Vous** avez déjà déclaré un sinistre, réduire le montant que **Nous** nous payons pour un sinistre dans la proportion de la prime que **Vous** auriez payée, si les risques avaient été déclarés de façon réelle et exhaustive.

Nous nous écrirons si **Nous** :

- avons l'intention de considérer que **Votre Police** n'a jamais existé ; ou
- devons modifier les conditions de **Votre Police**.

Si **Vous** nous rendez compte que les informations que **Vous** nous avez données sont inexactes, **Vous** devez **Nous** en informer dès que possible.

- Vous** devez **Nous** informer de tout sinistre dès que possible. **Vous** devez **Nous** fournir toutes les informations et l'assistance dont **Nous** pourrions avoir besoin et fournir des informations complètes à l'appui de **Votre** déclaration de sinistre (telles que des photos, des factures, des reçus, des devis d'assurance, des détails sur d'éventuels tiers impliqués ou des témoins, etc.) et ceci à **Vos** frais. Si **Vous** avez reçu un traitement médical et /ou été admis à l'hôpital, **Vous** devrez fournir des pièces justificatives (p. ex., un rapport médical, une lettre de l'hôpital, etc.) lorsque **Nous** nous demandons des preuves pour appuyer **Votre** déclaration de sinistre.
- Vous** devez déclarer toute perte, vol, tentative de vol, acte de malveillance ou agressions physiques à la police dès que possible et ne dépassant pas 7 jours après la survenance de l'**Incident**.
- Vous** n'êtes pas habilité à effectuer une reconnaissance de responsabilité en **Notre** nom ou à faire toute déclaration ou à prendre tout engagement contraignant pour **Nous** sans **Notre** accord écrit. **Nous** sommes habilités à traiter, à contrôler et à régler entièrement toutes les procédures issues des ou relatives aux sinistres déclarés en **Votre** nom ou au nom d'un quelconque **Conducteur Assuré**.
- Nous** pouvons, à **Nos** frais, entreprendre des procédures en **Votre** nom ou au nom du **Conducteur Assuré** pour recouvrer tout paiement de la part d'un tiers et qui concerne toute indemnisation octroyée aux termes de cette assurance et tous montants ainsi recouverts doivent **Nous** revenir. **Vous** et/ou le **Conducteur Assuré** devez **Nous** apporter toute assistance raisonnable. **Vous** devez **Nous** informer si **Votre Société ou Agence de Location de Véhicules** ou un tiers concerné par un sinistre que **Vous** nous avez déclaré, **Vous** rembourse.

7. Actes frauduleux

Si **Vous** faites une réclamation frauduleuse en vertu de ce contrat d'assurance, **Nous** :

- ne serons pas tenus de prendre en charge le sinistre ; et
- pourrons recouvrer toutes sommes payées que **Nous Vous** avons versées relatives à un sinistre ; et
- pourrons **Vous** informer que le contrat sera traité comme ayant été résilié à compter de la date de l'acte frauduleux.

Si **Nous** exerçons **Notre** droit en vertu de cette clause :

- **Nous** ne pourrons être tenus responsables envers **Vous** à l'égard d'un événement pertinent survenu après l'acte frauduleux. Un événement pertinent est un événement qui **Nous** engage aux termes de la **Police** (comme une perte, la déclaration d'un sinistre ou la notification d'une potentielle déclaration de sinistre) ;
- **Nous** ne serons pas dans l'obligation de rembourser les primes payées.

8. Si un sinistre est couvert par une autre assurance ou aurait été couvert si **Vous** n'aviez pas souscrit cette **Police**, **Nous** :

- n'effectuerons aucun paiement aux termes de cette **Police** si une autre police plus pertinente est en vigueur ; ou
- paierons uniquement la part du sinistre correspondant à **Notre** engagement en vertu de la **Police**, même dans le cas où l'autre assureur refuserait de **Vous** indemniser.

9. Loi Applicable

Cette **Police** sera régie par la loi française et **Vous** et **Nous** acceptons de **Nous** soumettre aux tribunaux de France pour déterminer tout litige qui en découle ou qui s'y rapporte, à moins que **Vous** et **Nous** n'en convenions autrement avant la date d'entrée en vigueur. Les termes et conditions de cette **Police** ne seront disponibles qu'en anglais et en français et toutes les communications relatives à cette **Police** seront en anglais et en français.

Exclusions applicables à cette Police

Les exclusions suivantes énumérées ci-dessous s'appliquent à toutes les parties de la **Police**. Veuillez **Vous** référer à la Partie A de la **Police** pour plus de détails des exclusions applicables.

Cette **Police Vous** donne la possibilité de réclamer une indemnité jusqu'à concurrence du montant de toute **Franchise** imposée par les **Sociétés ou Agences de Location de Véhicules** à la suite de **Dommages** causés à un **Véhicule de Location**. Pour que cette assurance fonctionne, **Vous** devez **Vous** assurer d'avoir accepté l'assurance de **Société ou Agence de Location de Véhicules** (souvent appelée Assurance collision sans franchise, protection contre le vol et assurance responsabilité civile supplémentaire (SLI)) lorsque **Vous** réservez le **Véhicule de Location** ou au comptoir de location.

1. Toute réclamation pour laquelle **Vous** n'avez pas accepté l'assurance de **Société ou Agence de Location de Véhicules** (assurance collision sans franchise et assurance responsabilité civile supplémentaire (SLI)) au comptoir de location ou pour laquelle l'assurance (assurance collision sans franchise et assurance responsabilité civile supplémentaire (SLI)) n'est pas incluse dans le prix total du **Contrat de Location** de voiture.
2. Tous les coûts ou frais qui ne sont pas directement liés à un **Incident** entraînant des « **Dommages** » au **Véhicule de Location**, y compris, mais sans s'y limiter, tous les coûts dus à une défaillance mécanique ou électrique du **Véhicule de Location**, à l'exception des frais de remorquage.
3. **Votre** pays de résidence est en dehors d'un des pays suivant : Allemagne, Italie, France, Pays-Bas, Espagne, Irlande, Suède, Royaume-Uni, Îles de la Manche ou Île de Man.
4. **Vous** et tout autre **Conducteur Assuré** n'êtes pas éligibles à la couverture – comme décrit dans cette **Police** (page 15).
5. Le **Contrat de Location** excède une période de 60 jours continus ou a été souscrit en dehors de la **Période d'Assurance**.
6. Les **Dommages** sont le résultat d'une blessure auto-infligée ou d'une maladie, de l'alcoolisme ou de la consommation d'alcool ou de drogues (autres que les médicaments pris conformément à un traitement prescrit et suivi par un médecin agréé – à l'exception des traitements pour toxicomanie).
7. Les **Dommages** résultant du transport de marchandises de contrebande ou d'un commerce illégal ou de l'usage du **Véhicule de Location** en violation des termes du **Contrat de Location**.
8. Les coûts pris en charge, ayant fait l'objet d'une remise ou payés par la **Société ou Agence de Location de Véhicules** ou la **Société d'Autopartage** ou son **Assureur**.
9. **Dommages** aux véhicules qui ne sont pas des véhicules de location que **Vous** avez loués en vertu d'un **Contrat de Location** (autre qu'une véhicule de remplacement). Tout **Dommage** que **Vous** causez à un véhicule d'un tiers n'est pas couvert.
10. Les **Dommages** causés par l'usure du bien, la dégradation graduelle, les insectes ou la vermine.
11. **Votre** sinistre résultant, d'une quelconque manière, d'une guerre, d'une révolution ou autre évènement similaire, du terrorisme et/ou d'un risque nucléaire.
 - (i) « Risque Nucléaire » désigne des rayonnements ionisants, de la contamination résultant de la radioactivité provenant de tout combustible nucléaire ou de tout déchet nucléaire issu de la combustion de combustible nucléaire ; ou des propriétés radioactives, toxiques, explosives provenant de tout assemblage nucléaire explosif ou de tout composant s'y rapportant.
 - (ii) « Terrorisme » désigne tout acte de quelque personne ou organisation impliquant, causant ou menaçant de nuire ou de mettre la population ou toute partie de la population dans un état de peur dont il est probable que les motivations soient d'ordre **Police**, religieux, idéologique (intellectuelle ou rationnelle) ou d'ordre similaire.

12. **Dommmages** à l'intérieur ou au contenu du **Véhicule de Location** ou perte du contenu du **Véhicule de Location**.
13. **Dommmages** causés par l'usure ou le transport d'animaux.
14. Lorsque le **Véhicule de Location** est conduit par des personnes qui ne sont pas nommées dans le **Contrat de Location**.
15. Lorsque la valeur vénale du **Véhicule de Location** excède 130 000 € au début du **Contrat de Location**, ou lorsque le **Véhicule de Location** a plus de dix (10) ans.
16. Le **Véhicule de Location** est un camping-car, une fourgonnette, une remorque ou une caravane, un **Véhicule Commercial** ou un camion, une moto, un vélomoteur/cyclomoteur, un véhicule dont l'usage principal sera du hors-piste, un véhicule avec plus de 9 sièges.
17. Les **Dommmages** résultant d'une conduite sur une route non goudronnée, une route en cours de construction ou une route qui n'est pas désignée comme une voie publique.
18. **Vous** avez été spécifiquement alerté d'un possible risque de **Dommmages** au **Véhicule de Location** (par exemple la présence de marée haute ou d'animaux sauvages pouvant endommager le véhicule).
19. Tous les frais supplémentaires facturés par une **Société or Agence de Location de Véhicules** ou une **agence** ou **Société d'Autopartage** qui résultent du fait que **Vous** ne leur avez pas signalé les **Dommmages** dans le délai spécifié sur **Votre Contrat de Location**.

Votre Couverture

Partie A – Votre Couverture de Voyage Unique – Rachat de Franchise

Votre Certificat indiquera la couverture que **Vous** avez sélectionnée et payée aux termes de cette partie de la **Police**. **Nous** acceptons de **Vous** assurer selon les modalités conditions, exclusions et limitations décrites ci-dessous et aux pages 17 à 20 de la **Police**. Pour être sûr de tirer le meilleur parti de la couverture, prenez le temps de lire attentivement les détails :

La Couverture	Ce que Nous Vous rembourserons
<p>A. Dommages</p>	<p>Si Vous êtes tenu responsable des Dommages aux fenêtres, aux pneus, aux roues, aux phares, au châssis et au plafond du Véhicule de Location. Nous Vous rembourserons la part des frais ou des coûts de réparations que Vous devez payer selon les termes du Contrat de Location.</p> <p>La Franchise payée à la Société de Location pour des Dommages à d'autres éléments du Véhicule de Location.</p> <p>Dans la limite mentionnée ci-dessous et comme détaillée dans Votre Police dans la limite d'un montant maximum de 7.100 €.</p>
<p>B. Couverture des Clés du Véhicule de Location</p>	<p>Les coûts résultant des Dommages ou la perte de à la Carte/Clé de Membre d'un Véhicule de Location – y compris les frais de remplacement des serrures et de serrurier, dans la limite d'un montant maximum de 550 € par sinistre.</p>
<p>C. Couverture des Erreurs de Ravitaillement en Carburant</p>	<p>Les coûts nécessaires au nettoyage du moteur et du système d'alimentation en carburant et les coûts de remorquage dans le cas où Vous mettriez accidentellement le mauvais type de carburant dans Votre Véhicule de Location, dans la limite d'un montant maximum de 550 €.</p>
<p>D. Réparation</p>	<p>Une indemnité supplémentaire de 28 € par jour Vous sera payée si le Contrat de Location est résilié ou suspendu sur les conseils d'un médecin agréé :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Le Conducteur Assuré doit être alité à l'hôpital, à l'hôtel ou à domicile pendant la période durant laquelle le Véhicule de Location a été loué et payé. (ii) Le Contrat de Location doit porter sur une durée minimum de 7 jours.
<p>E. Les Frais de Retour du Véhicule</p>	<p>Les frais additionnels qui sont à Votre charge si la Conducteur Assuré désigné dans le Contrat de Location ne peut pas rendre le Véhicule de Location à la Société ou Agence de Location de Véhicules à la suite d'un Accident ou d'une maladie qui a nécessité une hospitalisation.</p> <p>Nous Vous rembourserons dans la limite d'un montant maximum de 330 € par sinistre, sans dépasser cette somme.</p>

La Couverture	Ce que Nous Vous rembourserons
<p>F. Véhicule Fermé Involontairement</p>	<p>Les frais relatifs à l'ouverture du Véhicule de Location, à l'exclusion d'autres Dommmages, dans la limite d'un montant maximum de 66 € par sinistre aux conditions suivantes :</p> <p>La Société ou Agence de Location de Véhicules doit avoir approuvé à la fois le serrurier et la procédure à suivre avant que le serrurier n'intervienne.</p>
<p>G. Agressivité au Volant</p>	<p>Si Vous êtes physiquement agressé par un tiers en raison d'un Accident impliquant Votre Véhicule de Location et que Vous êtes blessé physiquement.</p> <p>Nous Vous paierons ou à Vos représentants légaux dans la limite d'un montant maximum de 1 100 € par Incident.</p> <p>Nous ne Vous indemniserons pas si l'agression physique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ est causée par un parent ou une personne que Vous connaissez ; ■ entraîne une blessure physique qui n'est pas étayée par des preuves médicales ; ■ n'est pas déclarée aux services de police dans les 7 jours suivant l'Incident ; ■ est causée par ce que Vous ou un autre passager de Votre Véhicule de Location avez dit ou fait à l'exception de l'Incident lui-même ; ■ si l'Incident se produit en dehors des limites territoriales détaillées à la page 16 et couvertes par cette assurance.
<p>H. Car Jacking</p>	<p>Si Vous êtes physiquement agressé par un tiers en raison d'un vol ou d'une tentative de vol sur Votre Véhicule de Location et que Vous êtes blessé physiquement.</p> <p>Nous Vous paierons ou à Vos représentants légaux dans la limite d'un montant maximum de 1 100 € par Incident.</p> <p>Nous ne Vous indemniserons pas si l'agression physique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ est causée par un parent ou une personne que Vous connaissez ; ■ entraîne une blessure physique qui n'est pas étayée par des preuves médicales ; ■ n'est pas déclarée aux services de police dans les 7 jours suivant l'Incident ; ■ est causée par ce que Vous ou un autre passager de Votre Véhicule de Location avez dit ou fait à l'exception de l'Incident lui-même ; ■ si l'Incident se produit en dehors des limites territoriales détaillées à la page 16 et couvertes par cette assurance.

La Couverture	Ce que Nous Vous rembourserons
<p>I. Véhicule de Remplacement</p>	<p>Quand un Véhicule de Remplacement Vous est prêté lorsque Votre propre véhicule est en cours de réparation à la suite de Dommmages, Nous Vous rembourserons le montant ou la part du montant des réparations restant à Votre charge au titre de la Franchise relative au Véhicule de Remplacement, dans la limite d'un montant maximum de 7.100 € par Incident.</p> <p>Chaque prêt d'un Véhicule de Remplacement ne doit pas dépasser 60 jours continus.</p>
<p>J. Panne de Batterie</p>	<p>Les frais résultant d'une panne de batterie de Votre Véhicule de Location dans la limite d'un montant maximum de 275 € par sinistre.</p> <p>Nous ne rembourserons pas les sinistres si Vous n'avez pas suivi les instructions du service d'assistance de Votre Société de Location de Véhicule.</p>
<p>K. Frais de Récupération du Véhicule de Location en Dehors des Horaires d'Ouverture</p>	<p>Les frais de récupération du Véhicule de Location en dehors des heures d'ouverture standards, dus au retard d'un vol. Nous Vous rembourserons dans la limite d'un montant maximum de 55 € par sinistre.</p>
<p>L. Couverture des Bagages</p>	<p>La perte de ou les Dommmages subis par Vos Bagages et/ou Effets Personnels résultant d'un vol ou d'une tentative de vol, Nous Vous rembourserons dans la limite d'un montant maximum de 330 € par sinistre, et dans la limite d'un montant maximum de 165 € par objet et aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Vous avez dû payer une part de la Franchise ou des frais de réparation selon les termes du Contrat de Location. (ii) 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. (iii) Couverture de Bagages, Nous n'indemniserons aucun sinistre résultant de : <ul style="list-style-type: none"> (a) Vol ou Dommmages d'argent en espèce ou d'Objets de Valeur. (b) L'usure et la dépréciation des Bagages et/ou Effets Personnels. (c) Sinistres non déclarés auprès des services de police compétents dans les 7 jours après le sinistre et pour lesquelles un rapport officiel de police n'a pas été obtenu. (d) Vol ou Dommmages aux Bagages et/ou aux Effets Personnels dans Votre Véhicule de Location sauf s'ils ont été volés alors qu'ils se trouvaient dans un coffre fermé ou dans la boîte à gants fermée.

Limite de la Police

Nous Vous paierons jusqu'à concurrence du montant de la **Franchise** dans le cadre d'un **Contrat de Location** jusqu'à un maximum de 7.100 €.

Lorsque le paiement a été effectué dans la devise locale, les limites spécifiées dans la présente **police** seront appliquées sur la base du taux de change en vigueur au moment de l'achat de **Votre Police**.

Couverture supplémentaire

La couverture supplémentaire ci-dessous ne s'applique que si elle est indiquée comme étant souscrite sur **Votre Certificat** et est soumise aux modalités, conditions, exclusions et limitations décrites ci-dessous et aux pages 17 à 20 de la **Police**. Pour être sûr de tirer le meilleur parti de la couverture, prenez le temps de lire attentivement les détails.

Partie B – Monde

Si **Vous** avez sélectionné et payé la partie B, cela apparaîtra clairement sur **Votre Certificat**. **Vous** serez couvert lorsque **Vous** utilisez le **Véhicule de Location** dans les limites territoriales de la France et d'**Europe** et en plus :

Le reste du monde : Partout dans le monde, à l'exception de **Voyages** dans, vers ou à travers Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, la Crimée, le Soudan et la Syrie.

Comment déclarer un Sinistre

Pour déclarer un sinistre aux termes de l'une des parties de cette **Police**, veuillez **Nous** contacter aux coordonnées suivantes :

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

Par téléphone : **+44 (0) 1242 538 475**

Par e-mail : **excessclaims@insurance4carhire.com**

Veillez noter que

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

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 trouverez **Notre** formulaire de déclaration de sinistre et la liste des documents requis à l'appui de **Votre** déclaration sur **Notre** site Web www.insurance4carhire.com/car-hire-excess-insurance-claims. Autrement, **Notre** équipe du département des sinistres de Insurance4CarHire est disponible du lundi au vendredi de 9h15 à 17 h. **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. 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** pourrions rejeter **Votre** demande d'indemnisation.

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 **Dommmages** (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 **Dommmages** 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 **Dommmages** dont la **Société de Location Vous** tient responsable ;
6. Une copie de **Votre** relevé de carte de crédit ou autre preuve attestant du paiement des montants réclamés ;
7. Les photos des **Dommmages** 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.

Pour **Nous** aider à prévenir les déclarations de sinistre frauduleuses, **Nous** stockons **Vos** données personnelles sur un ordinateur et **Nous** pouvons les transférer vers un système centralisé. **Nous** gardons ces données conformément aux conditions de la Loi sur la protection des données personnelles. **Vous** trouverez tous les détails à la page 11 « Protection des Données ».

Paiement de Votre réclamation

Si **Nous** acceptons de **Vous** indemniser conformément à une des parties de la **Police**, **Nous Vous** rembourserons (dans un délai de 28 jours) à partir de la date à laquelle **Nous** recevons les informations suffisantes pour étudier **Votre** demande.

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. Towergate Underwriting Group Limited est agréé et contrôlé par la Financial Conduct Authority.

AIG Europe S.A. - Compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) - Siège social 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg - TVA intracommunautaire LU30100608 - AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: **(+352) 22 69 11 - 1**, caa@caa.lu, www.caa.lu.

Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe S.A. est disponible sur le site www.aig.lu.

Externalisation de services

Le Client reconnaît et accepte expressément que AIG Europe S.A. puisse sous-traiter certains services, activités ou tâches à des fournisseurs externes (qui peuvent ou non être réglementés ou situés au Grand-Duché de Luxembourg) (le «Fournisseur de services»).

Dans ce contexte, le client accepte expressément que les données qu'il a fournies à AIG Europe S.A., y compris les données permettant d'identifier directement ou indirectement le client, un bénéficiaire effectif ou un représentant autorisé du client, puissent être communiquées aux prestataires de services. Le transfert et/ou la divulgation d'informations aux prestataires de services peuvent se poursuivre tant que le client maintient sa relation d'assurance avec AIG Europe S.A.

La liste des services externalisés ainsi que le pays d'établissement des fournisseurs de services sont disponibles sur le site Web de AIG Europe S.A. à l'adresse suivante: www.aig.lu, qui sera mis à jour périodiquement. Le client reconnaît **(a)** avoir lu et accepté cette liste **(b)** qu'il visitera le site Web périodiquement s'il souhaite accéder à la liste la plus récente.

Veuillez noter que AIG Europe S.A. ne fournit aucun conseil concernant ce produit d'assurance qui vous est vendu.

Insurance4CarHire

**Single Trip Excess Reimbursement Insurance
Policy Wording**



Contents

A warm welcome to Insurance4CarHire	3
How to use Your Policy	4
Helpful Hints and Tips	5
Information relevant to this Policy	6
Definitions that apply to the whole Policy	7-8
Important Information	9-12
Contacting Us – Quick Reference	13
Our Commitment to You	14
Your Policy Explained	15-16
Conditions which apply to this Policy	17-18
Exclusions which apply to this Policy	19-20
Your Cover:	
Part A – Single Trip Excess Reimbursement	21-23
Part B – Worldwide	24
How to make a Claim	25

A warm welcome to Insurance4CarHire

Thank You for choosing Insurance4CarHire

Choosing the right insurance provider is an important part of **You** getting peace of mind; **You** want **Your** insurance provider to be there when **You** need them.

At Insurance4CarHire **We** are specialists in providing the right protection for **Our** customers, and are there when the unexpected happens. **We** have been providing this level of cover for over 15 years and **You** can be confident that in choosing this **Policy You** will have the cover **You** need.

This **Policy** document gives **You** the details of **Your** cover and should be read along with **Your Certificate** and any special terms or conditions as one single contract. Please keep this in a safe place as this will assist **You** if **You** need to contact **Us**.

If **You** need to make a claim **Our** team are always ready to assist. **We** have also included useful information on page 5 about what **You** need to do and what to look out for when hiring a car.

If **You** have any questions about **Your Policy** or would like to discuss any insurance needs, please feel free to contact **Us** on **+44 (0) 1242 538 475**.

Once again thank **You** for choosing Insurance4CarHire

Signed by



Steven Anson
CEO
On behalf of Insurance4CarHire

How to use Your Policy

This is **Your Policy** containing details of the cover **You** have purchased. **We** have made every effort to make the **Policy** details as clear as possible. Please read **Your Policy** carefully and if **You** have any queries please feel free to contact **Us** on **+44 (0) 1242 538 475** and **We** will be pleased to help **You**.

What to look out for

The **Policy** is divided into a number of parts and also includes Conditions and Exclusions. Some are outlined within the individual sub-sections of Part A and others are listed on pages 17 – 20 of this **Policy** and are intended to apply to the **Policy** as a whole.

Some key words, expressions or phrases that have the same meaning whenever they appear in this **Policy**, will be shown in **Bold** throughout and are referred to as **Definitions**. Full details are provided on pages 7 – 8 of the **Policy**.

Policy Limitations

Your cover is subject to certain exclusions and conditions. Some will apply to the **Policy** as a whole and others will apply specifically to the parts of the **Policy** **You**, have selected and paid for. **Your Certificate** will detail the parts of the **Policy** that are in force.

What cover is included?

The **Policy** is divided into a number of parts. Each part explains what **We** will or will not pay for. To find which parts are in force **You** should check **Your Certificate** which is enclosed with the **Policy**. **Your Certificate** will provide **You** with a summary of how much **You** are insured for.

Helpful Hints and Tips

Choosing Your car hire

Have a quick look online to choose **Your** car hire company – do they accept additional drivers, what are the waiting times to collect and return vehicles, are cars of good quality, are the headline prices low but **You** need to pay for a lot of ‘extras’, how much luggage space do **You** need?

Make sure **You** take a credit card with **You** for the hire company to ‘hold’ the **Excess** payment. Most car rental companies will not accept debit or switch cards or **Cash**.

Arrival at the car rental desk

When **You** arrive at the rental desk, **You** should decline their car hire excess insurance. It’s not necessary to show them **Your** Insurance4CarHire **Policy** however they will ask **You** to hand over **Your** Credit Card so they can put a ‘block’ on **Your** card for the amount of **Excess** **You** are liable for. If the **Car Rental Company** makes charges to **Your** card for something covered by **Your** **Policy**, **You** are able to submit a claim to **Us** for reimbursement.

You must ensure that **Your** **Rental Agreement** includes collision damage waiver, theft protection and third party liability cover.

Before You drive away. Always check the condition of the vehicle and take photos of the hire car

Almost half of **Our** customers who **We** surveyed told **Us** they take photos of their hire car using their smartphones (and even videos) before they drive away or sign the **Rental Agreement** to avoid any unnecessary charges for **Damage** that may have already been caused to the vehicle. If **You** notice any issues with **Your** hire car, notify the hire company.

It’s wise to take a torch with **You** in case it’s dark when **You** collect the vehicle. Also, remember to keep **Your** paperwork after **Your** rental just in case **You** notice an unexpected charge appear on **Your** Credit Card.

Check the car’s mileage and fuel level – ‘full to full’ or ‘full to empty’?

Every **Car Rental Company** is different and **You** should check the fuelling policy before **You** drive away. Some rental companies opt for a ‘full to full’ policy where **You** should return the tank full whereas some others opt for a ‘full to empty’ policy where **You**’ll return the vehicle with an empty tank.

Almost every customer **We** surveyed told **Us** the best fuel policy is always ‘full to full’ which means **You** will only pay for the fuel **You** use. Make a note of nearby filling stations so **You** can refuel yourself and avoid hefty fuelling charges. ‘Full to empty’ means **You**’ll get charged for any unused fuel when **You** return the car.

When You return the car

Check the car before **You** return it to the **Car Rental Company**, especially if **You** have opted for a key drop return (nobody is at the rental company desk to check the car). Just like **Our** advice on before **You** drive away, this could help avoid any unnecessary charges **You** may incur if **You** have returned the car undamaged.

For more information, including driving guides and helpful tips, please visit **Our** website www.insurance4carhire.com

Information relevant to this Policy

Your Policy provides cover for the parts and the **Period of Insurance** shown in **Your Certificate**. This **Policy** is an agreement between **You** and the parties providing the cover under the individual parts of this **Policy** but is only valid if **You** pay the premiums.

Please take the time to read **Your Policy** documentation carefully. If any of the information on which this insurance is based is incorrect or changes, or if **You** have any questions or there is anything that **You** do not understand, please contact Insurance4CarHire on **+44 (0) 1242 538 475**.

Please note that **Your** cover relates only to the parts which are shown on the **Certificate** as being included.

Your Policy has been arranged by Insurance4CarHire on behalf of the **Insurer**, **AIG Europe S.A.**

Insurance4CarHire is a trading name of Towergate Underwriting Group Limited. Registered Office: Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent ME14 3EN. Registered in England No. 4043759. **www.towergate.co.uk**. Towergate Underwriting Group Limited is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority (FRN 313250). This can be checked by visiting the Financial Services Register (**register.fca.org.uk**).

The **Insurer's** registered office is 35D, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg. Registered in Luxembourg RCS n° B 218806. **AIG Europe S.A.** is authorised by the Luxembourg Ministère des Finances and supervised by the Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: **(+352) 22 69 11 - 1**, **caa@caa.lu**, **www.caa.lu**.

The **Policy** is divided into a number of parts (e.g. **Your** Cover, Optional Covers and Making a Claim) and includes some key words, expressions or phrases that have the same meaning whenever they appear in the **Policy**. These are shown in **Bold** throughout the **Policy**. These are referred to as **Definitions**, please refer to pages 7 – 8 of the **Policy** for full details.

Cooling off period and Your right to cancel Your Policy

If the **Policyholder** decides that they wish to cancel this insurance, they should simply contact Insurance4CarHire on **+44 (0) 1242 538 475**, or write to Insurance4CarHire, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, United Kingdom. If the **Policyholder** cancels within 14 days of receiving the documents, they will receive a full refund of premium, as long as they have not made a **Trip**, have not made a claim and do not intend to make a claim.

If **You** want to cancel the **Policy** in writing, **Your** letter of cancellation can be drafted as follows:

I undersigned Mr/Mrs (First name, Last name), hereby cancel my **Policy** (number), which was purchased on (date).

Date

Signature

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 **Period of Insurance** has begun, the **Policyholder** can cancel at any time after the 14 day cooling off period and they will receive a pro rata refund of any premium less any customer service charge for the remaining **Period of Insurance** providing they have not made and do not intend to make a claim.

If **You** purchased this **Policy** through a broker, **You** can also cancel the **Policy** by contacting **Your** broker.

Our right to cancel Your Policy

We may cancel **Your Policy**, by providing **You** with written notice at least two months before the renewal date of **Your Policy** to **Your** last known email address (or mailing address if **You** do not have an email address) provided by **You**. Cancellation of **Your Policy** will take effect at the end of **Your Policy** providing that sufficient written notice has been given.

Definitions that apply to the whole Policy

The following words, expressions or phrases listed below apply to each and every part of the **Policy** and will have the same meaning wherever they appear in this **Policy** in **Bold**. Additional definitions where they apply to the specific parts of the **Policy** will be outlined within those sections. Please refer to the relevant parts of the **Policy** for further details:

Accident means a sudden, unexpected and specific event, external to the body, which occurs at an identifiable time and place.

Baggage and/or Personal Effects means luggage, clothing, **Personal Effects** and other articles normally worn, used or carried during any **Trip/s** and which belong to **You** (or for which **You** are legally responsible).

Bodily Injury means an identifiable physical injury to a person's body which is caused directly and solely by an **Accident**, is not intentionally self-inflicted and does not result from sickness or disease.

Car Club Company or **Agency** means a company or **Agency** licenced by the regulatory authority of the Country, State or local authority from which it operates, and provides registered paying members access to a **Rental Vehicle** within the **Car Club Company** or **Agency** fleet for short term hire. Please note that **Car Club Company** or **Agency** is different from **Car Rental Company** or **Agency**.

Car Club Member means a member of the **Car Club Company** or **Agency**. Please note this **Policy** covers "joint members" and/or "partner members" who live at the same main residence as the main **Car Club Member** and are named in the **Certificate**.

Car Rental Company or **Agency** means a company that rents cars for short periods of time, generally ranging from a few hours to a few weeks.

Cash means banknotes, currency notes, coins and vouchers.

Certificate means the document **You** receive from **Us**, once **You** have paid **Your** premium and gives details of the **Period of Insurance**, **Your** cover and the **Policy** number.

Commercial Vehicle means any vehicle used for business use including vehicles comprising more than eight seats in addition to the driver's seat, vehicles having a maximum mass exceeding 5 tonnes, vehicles designed and constructed for the carriage of goods and all trailers, ambulances, caravans, tractors, combine harvesters and agricultural vehicles.

Courtesy Car means the vehicle that is loaned to **You** while **Your** own vehicle is being repaired or serviced.

Damage means **Damage** to the **Rental Vehicle** or its **Membership Card/Keys** including fire, vandalism, **Accident**, volcanic ash cloud, sand, theft and includes loss of use of the **Rental Vehicle** which arises from these causes.

Europe means all European countries to the West of the Ural Mountains including the United Kingdom, the Channel Islands, Isle of Man, Republic of Ireland, Iceland, islands in the Mediterranean, Morocco, Tunisia, Turkey, Canary Islands, Madeira, and the Azores, but not including the Region of Crimea.

Excess means the amount **You** are responsible for paying in the event of any **Damage** to the **Rental Vehicle**, as confirmed in **Your Rental Agreement**.

Family Member means **Your** spouse, parents, parents-in-law, brothers or sisters, brothers or sisters in-law, children, step children or sons or daughters in-law, and also **Your** civil partner, partner who lives with **You**, fiancé/fiancée, and their parents or siblings.

Insured Driver means **You** and any other drivers named in the **Rental Agreement** that qualify for cover under pages 15 and 16 of this **Policy** document.

Insurer means AIG Europe S.A. for **Your** Excess Reimbursement insurance.

Incident means an **Accident** involving **Your Rental Vehicle** which results in **Damage** from external causes such as a scratch, chip or dent caused by an **Accident** that **You** are responsible for under the terms of **Your Rental Agreement**.

Lead Named/Main Driver means person(s) named as the hirer on the **Rental Agreement**.

Membership Card/Key means the keys, key fobs or **Membership Cards** used to open and lock the **Rental Vehicle**.

Period of Insurance means the period shown in **Your Certificate** for which **We** have agreed to cover **You** and for which **You** have paid or agreed to pay the premium.

Policy means the combination of the **Policy** wording and **Certificate** showing all of the parts of the cover that **You** have chosen to purchase.

Policyholder means the person who has paid for this **Policy** and is shown on the **Certificate** and who must also be the **Lead Named/Main Driver** or **Car Club Member** on the **Rental Agreement**.

Policy Limit means the maximum **We** will pay in any one **Period of Insurance** regardless of the number of claims **You** make.

Rental Agreement means the contract signed by the **Lead Named/Main Driver/Car Club Member** and the **Car Rental Company/Agency** or **Car Club Company** or **Agency** for the hire of a **Rental Vehicle** for the purpose of business or pleasure.

Rental Vehicle means the single automobile hired under a short term contract of no more than 60 days from a **Car Rental Company/Agency** or **Car Club Company** or **Agency**. This insurance will not cover any **Rental Vehicle**, as outlined under Exclusion 16 on page 20 of this **Policy**.

Trip/s means the period of a single **Rental Agreement** in respect of a single **Rental Vehicle** which is collected and rented from a **Car Rental Company or Agency** for the period stated on the **Rental Agreement**.

Valuables means photographic and video equipment, camcorders, radios and personal stereo equipment, computers, computer games and associated equipment, mobile telephones, telescopes and binoculars, furs, jewellery, watches, and articles made of or containing gold, silver or other precious metals.

We/Us/Our means Insurance4CarHire, which is a trading name of Towergate Underwriting Group Limited as the introducer, and AIG Europe S.A. as the **Insurer** for this insurance.

You/Your means the person who took out this insurance and is named as the **Car Club Member** or the **Lead Named/Main Driver** on the **Rental Agreement**.

Important Information

Fair Processing Notice

The privacy and security of **Your** information is important to **Us**. This notice explains who **We** are, the types of information **We** hold, how **We** use it, who **We** share it with and how long **We** keep it. It also informs **You** of certain rights **You** have regarding **Your** personal information under current data protection law. The terms used in this Fair Processing Notice are based on the Information Commissioner's Office. **You** can find out more about the ICO here: ico.org.uk.

Who are We?

Towergate (part of The Ardonagh Group of companies) is the Data Controller of the information **You** provide **Us** and is registered with the Information Commissioner's Office for the products and services **We** provide to **You**.

You can contact **Us** for general data protection queries by email to DataProtection@ardonagh.com or in writing to The Data Protection Officer, care of the office of the Chief Information Officer, The Ardonagh Group, 55 Bishopsgate, London EC2N 3AS. Please advise **Us** of as much detail as possible to comply with **Your** request.

For further information about The Ardonagh Group of companies please visit www.ardonagh.com.

What information do We collect?

To enable **Us** to provide **You** with the right product or service to meet **Your** needs (or to handle a claim) **We** will collect personal information which may include **Your** name, telephone number, email address, postal address, occupation, date of birth, additional details of risks related to **Your** enquiry or product and payment details (including bank account number and sort code).

We may need to request and collect sensitive personal information such as details of convictions or medical history for **Us** to provide **You** with the product or service or to process a claim.

We only collect and process sensitive personal data where it is critical for the delivery of a product or service and without which the product or service cannot be provided. **We** will therefore not seek **Your** explicit consent to process this information as it is required by **Us** to provide the product or service **You** have requested and is legitimised by its criticality to the service provision. If **You** object to use of this information then **We** will be unable to offer **You** that product or service.

How do We use Your personal information?

We will use **Your** personal information to:

- Assess and provide the products or services that **You** have requested
- Communicate with **You**
- Develop new products and services
- Undertake statistical analysis.

We may also take the opportunity to:

- Contact **You** about products that are closely related to those **You** already hold with **Us**
- Provide additional assistance or tips about these products or services
- Notify **You** of important functionality changes to **Our** websites.

Only where **You** have provided **Us** with consent to do so, **We** may also from time to time use **Your** information to provide **You** with details of marketing or promotional opportunities and offers relating to other products and services from The Ardonagh Group.

From time to time **We** will need to call **You** for a variety of reasons relating to **Your** products or service (for example, to update **You** on the progress of a claim or to discuss renewal of **Your** insurance contract). **We** are fully committed to Ofcom regulations and have strict processes to ensure **We** comply with them.

To ensure the confidentiality and security of the information **We** hold, **We** may need to request personal information and ask security questions to satisfy ourselves that **You** are who **You** say **You** are.

We may aggregate information and statistics on website usage or for developing new and existing products and services, and **We** may also provide this information to third parties. These statistics will not include information that can be used to identify any individual.

Securing Your personal information

We follow strict security procedures in the storage and disclosure of **Your** personal information in line with industry practices, including storage in electronic and paper formats.

We store all the information that **You** provide to **Us**, including information provided via forms **You** may complete on **Our** websites, and information which **We** may collect from **Your** browsing (such as clicks and page views on **Our** websites).

Any new information **You** provide **Us** may be used to update an existing record **We** hold for **You**.

When do We share Your information?

To help **Us** prevent financial crime, **Your** details may be submitted to fraud prevention agencies and other organisations where **Your** records may be searched, including the Claims and Underwriting Exchange (CUE) and the Motor Insurers Anti-Fraud and Theft Register (MIAFTR).

In addition to companies within the Ardonagh Group, third parties (for example insurers or loss adjusters) deliver some of **Our** products or provide all or part of the service requested by **You**. In these instances, while the information **You** provide will be disclosed to these companies, it will only be used for the provision and administration of the service provided (for example verification of any quote given to **You** or claims processing, underwriting and pricing purposes or to maintain management information for analysis).

This may also include conducting a search with a credit reference bureau or contacting other firms involved in financial management regarding payment.

We will only share **Your** information for any direct marketing of additional services and products within The Ardonagh Group of companies where **We** have **Your** consent to do so.

The data **We** collect about **You** may be transferred to, and stored at, a destination outside of the European Economic Area (“EEA”). It may also be processed by staff operating outside of the EEA who work for **Us** or for one of **Our** suppliers. Such staff may be engaged in, amongst other things, the provision of information **You** have requested.

If **We** provide information to a third party **We** will require it and any of its agents and/or suppliers to take all steps reasonably necessary to ensure that **Your** data is treated securely and in accordance with this Fair Processing Notice.

We may of course be obliged by law to pass on **Your** information to the police or other law enforcement body, or statutory or regulatory authority including but not limited to the Employer’s Liability Tracing Office (ELTO) and the Motor Insurance Bureau (MIB).

We may also share **Your** information with anyone **You** have authorised to deal with **Us** on **Your** behalf.

How long do We keep Your information for?

We will not keep **Your** personal information longer than is necessary for the purpose for which it was provided unless **We** are required by law or have other legitimate reasons to keep it for longer (for example if necessary for any legal proceedings).

We will normally keep information for no more than 6 years after termination or cancellation of a product, contract or service **We** provide. In certain cases, **We** will keep **Your** information for longer, particularly where a product includes liability insurances or types of insurance for which a claim could potentially be made by **You** or a third party at a future date, even after **Your** contract with **us** has ended.

Your rights

Under data protection law **You** have the right to change or withdraw **Your** consent and to request details of any personal data that **We** hold about **You**.

Where **We** have no legitimate reason to continue to hold **Your** information, **You** have the right to be forgotten.

We may use automated decision making in processing **Your** personal information for some services and products. **You** can request a manual review of the accuracy of an automated decision if **You** are unhappy with it.

If **You** wish to inform **Us** of changes in consent for marketing please contact **Us** at the address or telephone number indicated in any recent correspondence or emails **You** have received from **Us**.

Further details of **Your** rights can be obtained by visiting the ICO website at ico.org.uk.

Data Protection

How We use Personal Information

AIG Europe S.A. and Insurance4CarHire are committed to protecting the privacy of customers, claimants and other business contacts.

“**Personal Information**” identifies and relates to **You** or other individuals (e.g. **Your** partner or other members of **Your** family). If **You** provide Personal Information about another individual, **You** must (unless **We** agree otherwise) inform the individual about the content of this notice and **Our** Privacy Policy and obtain their permission (where possible) for sharing of their Personal Information with **Us**.

The types of Personal Information We may collect and why

Depending on **Our** relationship with **You**, Personal Information collected may include: contact information, financial information and account details, credit reference and scoring information, sensitive information about health or medical conditions (collected with **Your** consent where required by applicable law) as well as other Personal Information provided by **You** or that **We** obtain in connection with **Our** relationship with **You**. Personal Information may be used for the following purposes:

- Insurance administration, e.g. communications, claims processing and payment
- Make assessments and decisions about the provision and terms of insurance and settlement of claims
- Assistance and advice on medical and travel matters
- Management of **Our** business operations and IT infrastructure
- Prevention, detection and investigation of crime, e.g. fraud and money laundering
- Establishment and defence of legal rights
- Legal and regulatory compliance (including compliance with laws and regulations outside **Your** country of residence)
- Monitoring and recording of telephone calls for quality, training and security purposes
- Market research and analysis.

To opt-out of marketing communications **You** can contact **Us** by writing to: Information Security Officer, Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent ME14 3EN. If **You** opt-out **We** may still send **You** other important communications, e.g. communications relating to administration of **Your** insurance policy or claim.

Sharing of Personal Information

For the above purposes Personal Information may be shared with **Our** group companies and third parties (such as brokers and other insurance distribution parties, insurers and reinsurers, credit reference agencies, healthcare professionals and other service providers). Personal Information will be shared with other third parties (including government authorities) if required by laws or regulations. Personal Information (including details of injuries) may be recorded on claims registers shared with other insurers. **We** are required to register all third party claims for compensation relating to **bodily injury** to workers’ compensation boards. **We** may search these registers to prevent, detect and investigate fraud or to validate **Your** claims history or that of any other person or property likely to be involved in the policy or claim. Personal Information may be shared with prospective purchasers and purchasers, and transferred upon a sale of **Our** company or transfer of business assets.

International transfer

Due to the global nature of **Our** business, Personal Information may be transferred to parties located in other countries (including the United States, China, Mexico Malaysia, Philippines, Bermuda and other countries which may have a data protection regime which is different to that in **Your** country of residence). When making these transfers, **We** will take steps to ensure that **Your** Personal Information is adequately protected and transferred in accordance with the requirements of data protection law. Further information about international transfers is set out in **Our** Privacy Policy (see below).

Security of Personal Information

Appropriate technical and physical security measures are used to keep **Your** Personal Information safe and secure. When **We** provide Personal Information to a third party (including **Our** service providers) or engage a third party to collect Personal Information on **Our** behalf, the third party will be selected carefully and required to use appropriate security measures.

Your rights

You have a number of rights under data protection law in connection with **Our** use of Personal Information. These rights may only apply in certain circumstances and are subject to certain exemptions. These rights may include a right to access Personal Information, a right to correct inaccurate data, a right to erase data or suspend **Our** use of data. These rights may also include a right to transfer **Your** data to another organisation, a right to object to **Our** use of **Your** Personal Information, a right to request that certain automated decisions **We** make have human involvement, a right to withdraw consent and a right to complain to the data protection regulator. Further information about **Your** rights and how **You** may exercise them is set out in full in **Our** Privacy Policy (see below).

Privacy Policy

More details about **Our** use of Personal Information can be found in **Our** full Privacy Policy at www.towergateinsurance.co.uk/privacy-statement and www.aig.lu/privacy-policy or **You** may request a copy by writing to: Information Security Officer, Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent ME14 3EN, and/or Data Protection Officer, AIG Europe S.A., 35D, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, or by email at: dataprotectionofficer.lu@aig.com.

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.

Limitation Period

Pursuant to Articles L. 114-1 and L. 114-2 of the French insurance code, all legal actions/claims relating to an insurance contract are not able to be made following the expiry of a period of two years commencing from the cause of action.

The cause of action shall be:

- (i) in the event of non-disclosure, omission, fraudulent representation or misrepresentation of the risk incurred, the date on which the insurer is aware of such event; and
- (ii) in the event of loss, the date the party who suffered the loss is aware of such loss, if they are able to prove that they were unaware of such facts until such time.

The limitation period shall be interrupted by:

- an acknowledgment by the respondent of the legal action/claim which waives the limitation period;
- commencement of a lawsuit, including interim proceedings; or
- a precautionary measure or an enforcement act, the limitation period shall also be interrupted by the appointment of experts following a loss.

The limitation period of the legal action may also be interrupted by the insurer sending the insured a registered letter with acknowledgment of receipt in respect of the action for payment of the Premium and by the insured to the insurer in respect of the settlement of the claim.

Contacting Us – Quick Reference

We are here to help whenever **You** need **Us**. If **You** have any questions about **Your Policy** or would like to discuss any other insurance needs, or need advice please contact **Us** on **+44 (0) 1242 538 475** or email **info@insurance4carhire.com**.

How to make a complaint

Full details of the Complaints Procedure can be found on page 14. **We** hope that **You** are fully satisfied with **Our** service but if for any reason **You** are not, please contact **Us** on **+44 (0) 1242 538 475**.

Making a Claim

Firstly, check **Your Policy** and **Certificate** to make sure **You** have the appropriate cover. To report an **Incident** or claim, please use the following contact details:

Step 1

To report a claim please call **+44 (0) 1242 538 475** or contact **Us** at **www.insurance4carhire.com/car-hire-excess-insurance-claims**

Step 2

We will require: **Your** name, address and contact information, along with details of the **Incident** that has occurred. Refer to page 25 for full details

Step 3

We will then provide **You** with a claim reference and keep in regular contact until **Your** claim has been finalised

Our Commitment to You

Complaints about a sale

We will do everything possible to ensure that **You** receive at all times excellent service and be there when **You** need **Us**. **We** hope that **You** do not have cause to complain, however if **You** at any time, are dissatisfied with the service **You** have received from **Us** and wish to make a complaint **You** can by:

Calling

We can resolve many issues straight away therefore in the first instance, please contact **Us** on **+44 (0) 1242 538 475**.

Writing

The Managing Director, Insurance4CarHire, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham, Gloucestershire GL50 1PZ.

Alternatively, **You**, may wish to email **Us** at info@insurance4carhire.com

Complaints about a claim or policy coverage

Write: **AIG Customer Relations Team, AIG Europe S.A., The AIG Building, 2-8 Altyre Road, Croydon CR9 2LG**

Call: **+44 0800 012 1301**

Email: uk.customer.relations@aig.com

Online: www.aig.co.uk/your-feedback

Lines are open Monday to Friday 9.15am – 5pm, excluding bank holidays. The Customer Relations Team free call number may not be available from outside of the UK – so please call **Us** from abroad on **+44 (0)208 649 6666**.

We take all customer complaints seriously and **We** have established the following complaint procedure to resolve **Your** concerns quickly, fairly and by the appropriate department.

Step 1: Within three business days of receiving Your complaint

In the first instance **We** would encourage **You** to contact the department **You** are unhappy with. Members of staff are empowered to support **You** and will aim to resolve **Your** concerns within three business days, following receipt of **Your** complaint. A written summary resolution communication will be provided to **You** if the complaint is resolved to **Your** satisfaction.

Step 2: If Your complaint cannot be resolved within three business days following receipt

We will send **You** an acknowledgement letter to explain **Your** complaint has been escalated to the Customer Relations Team who will appoint a dedicated Complaint Manager to support **You**, keep **You** informed of progress and provide one of the following within 8 weeks:

- A final response letter explaining the outcome of **Our** investigation, the reason for it and the next steps; or
- A holding letter confirming when **We** anticipate **We** will have concluded **Our** investigation.

If **You** wish to complain about an insurance **Policy** purchased online **You** may be able to use the European Commission's Online Dispute Resolution platform, which can be found at ec.europa.eu/consumers/odr.

As AIG Europe S.A. is a Luxembourg based insurance company, in addition to the complaints procedure set out above, **You** have access to Luxembourg mediator bodies for any complaints **You** may have regarding this **Policy**. Contact details of the Luxembourg mediator bodies are available on AIG Europe S.A.'s website: www.aig.lu.

Following this complaint procedure does not affect **Your** rights to take legal action. Calls may be recorded for quality, training and monitoring purposes.

Your Policy Explained

What is Excess Reimbursement Insurance?

Most car **Rental Agreements** apply an insurance **Excess**, which is the amount **You** are responsible for paying if the **Rental Vehicle** suffers any **Damage** (for example bumps and scratches). This Excess Reimbursement Insurance is designed to repay **You** up to the amount of any **Excess You** are charged by the **Car Rental Company** under the terms of the **Rental Agreement**. The **Policy** also provides cover for the cost of repair of **Damage** to the windows, tyres, wheels, headlights, undercarriage and roof of the **Rental Vehicle** if cover is not provided for these under the collision damage waiver cover provided by the **Car Rental Company**.

To Qualify for Cover

1. **You** must be the person named as the **Car Club Member** or the **Lead Named Driver** on any **Rental Agreement**.
2. **You** can include up to seven (7) additional **Insured Drivers** for each **Trip** as long as each additional **Insured Driver** is named as a driver on the **Rental Agreement**.
3. **You** and all additional **Insured Drivers** must be aged between 21 and 85 years of age on the date of purchase of this insurance and must have a full valid driving licence, or internationally recognised licence or permit to drive the **Rental Vehicle**.
4. **You** must be a permanent resident in Germany, Italy, France, the Netherlands, Spain, Sweden, Ireland, the United Kingdom, Isle of Man or Channel Islands.
5. Cover is only available for **Rental Vehicles** with a market value at the start of the **Rental Agreement** of less than €130,000 and not over 10 years old.

Valid Rental Agreements

This **Policy** must have been purchased and have commenced prior to the start of a **Rental Agreement** for which **You** wish cover to apply. **We** will not accept any liability for **Damage** occurring under a **Rental Agreement** that commenced prior to the start of this **Policy** or ends outside of the **Period of Insurance**.

Maximum Rental Period

This **Policy** covers **You** for a single trip **Rental Agreement**. The maximum period of any single **Rental Agreement** must not exceed 60 continuous days. Where a rental period has a duration of over 60 days, cover under the policy will expire at the end of the 60th day of the **Rental Agreement** and no cover will be provided for any **Incident** which occurs after this 60th day.

Territorial Limits

You are covered only when **You** use the **Rental Vehicle** in the territories specified in **Your Certificate**.

The **Policy** includes the following geographical areas:

UK and Europe: All European countries to the West of the Ural Mountains including the United Kingdom, the Channel Islands, Isle of Man, Republic of Ireland, Iceland, islands in the Mediterranean, Morocco, Tunisia, Turkey, Canary Islands, Madeira, and the Azores but not including the Region of Crimea.

Worldwide: Anywhere in the World excluding any **Trip** in, to, or through Cuba, Iran, North Korea, Region of Crimea, Sudan and Syria.

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 or all (but essential) travel. Up to date advice can be found on the FCO's website: www.gov.uk/foreign-travel-advice.

What is Covered

We will pay **You** up to the **Policy Limit**, as stated within the **Policy** for up to the amount of **Excess You** have to pay under the terms of the **Rental Agreement** for **Your Rental Vehicle** as a result of:

- (a) 'Damage' to the **Rental Vehicle**;
- (b) loss of use of the **Rental Vehicle** due to **Damage**;
- (c) towing costs resulting from the **Damage** to the **Rental Vehicle**; or
- (d) towing costs resulting from mechanical breakdown or electrical breakdown of the **Rental Vehicle**.

Provided that **You** are held responsible for the **Damage** as declared in the **Rental Agreement** and are liable for the **Excess**.

The **Policy** also provides cover for the cost of repair of **Damage** to the windows, tyres, wheels, headlights, undercarriage and roof of the **Rental Vehicle** if cover is not provided for these under the collision damage waiver cover provided by the **Car Rental Company**.

Conditions which apply to this Policy

The following conditions listed below, apply to each and every part of the **Policy**. If **You** do not comply with these conditions, **We** may not be able to pay **Your** claim.

1. **You** must keep to the terms and conditions of this **Policy**. Take all reasonable steps to avoid, prevent **Damage**, injury or loss and reduce or avoid incurring unnecessary costs.
2. In deciding to accept this **Policy** and in setting the terms and premium **We** have relied on the information **You** have given **Us**. **You** must take care when answering any questions **We** ask by ensuring that all information provided is accurate and complete.

If **We** establish that **You** deliberately provided **Us** with false or misleading information **We** will treat this **Policy** as if it never existed, **We** will refuse to return the premium paid and decline all claims.

If **We** establish that **You** unintentionally provided **Us** with false or misleading information it could adversely affect **Your Policy** and any claim. **We** may:

- prior to **You** making a claim, amend the terms of **Your** insurance by increasing **Your** premium with **Your** approval or cancel **Your Policy** 10 days after **We** have notified **You** of **Our** decision. In case of cancellation **You** will receive a pro rata refund of any premium for the remaining **Period of Insurance**; or
- if **You** have made a claim, reduce the amount **We** pay on a claim in the proportion the premium **You** have paid bears to the premium **We** would have charged **You** if the risks had been truthfully and exhaustively declared.

We will write to **You** if **We**:

- intend to treat **Your Policy** as if it never existed; or
- need to amend the terms of **Your Policy**.

If **You** become aware that information **You** have given **Us** is inaccurate, **You** must inform **Us** as soon as practicable.

3. **You** must tell **Us** about any claims as soon as reasonably possible. **You** must provide **Us** with all the information and help **We** may need or ask for and at **Your** own expense, provide full details to support **Your** claim, (such as photographs, invoices, receipts, insurance valuations, details of any other parties involved or witnesses etc.). Where **You** have received medical treatment and/or been detained in hospital, **You** will need to provide documentary evidence (e.g. medical report, letter from the hospital etc.) where required to support **Your** claim.
4. **You** must report any loss, theft, attempted theft, malicious **Damage** or physical assault to the police as soon as reasonably possible and not exceeding 7 days of discovery.
5. **You** must not admit liability on **Our** behalf or to give any representations or other undertakings binding upon **Us** except with **Our** written consent. **We** shall be entitled to the absolute conduct, control and settlement of all proceedings arising out of or in connection with claims in **Your** name or the name of any **Insured Driver**.
6. **We** may at **Our** own expense take proceedings in **Your** name or the name of the **Insured Driver** to recover compensation from any Third Party in respect of any indemnity provided under this Insurance and any amounts so recovered shall belong to **Us**. **You** and/or the **Insured Driver** must provide all reasonable assistance to **Us**. **You** must advise **Us** should, **You** be reimbursed any amount from **Your Car Rental Company or Agency** or a third party that relates to a claim that **You** have submitted to **Us**.

7. Fraudulent acts

If **You** make a fraudulent claim under this insurance contract, **We**:

- are not liable to pay the claim; and
- may recover from **You** any sums paid by **Us** to **You** in respect of the claim; and
- may by notice to **You** treat the contract as having been terminated with effect from the time of the fraudulent act.

If **We** exercise **Our** right under this clause:

- **We** will not be liable to **You** in respect of a relevant event occurring after the time of the fraudulent act. A relevant event is whatever gives rise to **Our** liability under the insurance contract (such as the occurrence of a loss, the making of a claim, or the notification of a potential claim); and
- **We** need not return any of the premiums paid.

8. If any claim is covered by any other insurance, or would have been covered if this **Policy** did not exist, **We** will:

- not pay under this **Policy** if a more suitable policy is in force; or
- only pay **Our** share of the claim even if the other insurer refuses the claim.

9. Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999

A person who is not a party to this insurance has no right under the Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 to enforce any term of this insurance but this does not affect any right or remedy of a third party which exists or is available apart from that Act.

10. Law that Applies

This **Policy** will be governed by French law and **You** and **We** agree to submit to the courts of France to determine any dispute arising under or in connection with it, unless agreed to the contrary by **You** and **Us** before the commencement date.

11. The terms and conditions of this **Policy** will be available in English and French and all communication relating to this **Policy** will be in English and French.

Exclusions which apply to this Policy

The following exclusions listed below, apply to each and every part of the **Policy**. Please refer to Part A of the **Policy** for further details of exclusions which apply to this section.

This **Policy** provides **You** with the ability to claim back up to the amount of any **Excess Car Rental Companies** impose following **Damage** to a **Rental Vehicle**. In order for this insurance to function, **You** must ensure **You** have accepted the **Car Rental Company's** insurance (often referred to as Collision Damage Waiver, Theft Protection and Supplemental Liability Insurance) when **You** book the **Rental Vehicle** or at the rental counter.

1. Any claim where **You** have not accepted the **Car Rental Company's** insurance (Collision Damage Waiver and Supplemental Liability Insurance) at the rental counter or where insurance (Collision Damage Waiver and Supplemental Liability Insurance) is not included in the total price of the car **Rental Agreement**.
2. Any costs or charges not directly related to an **Incident** resulting in '**Damage**' to the **Rental Vehicle**, including, but not limited to, any costs due to mechanical or electrical failure of the **Rental Vehicle**, with the exception of towing costs.
3. **Your** country of residence is outside Germany, Italy, France, the Netherlands, Spain, Ireland, Sweden, the United Kingdom the Channel Islands or the Isle of Man.
4. **You** and any other **Insured Driver** do not qualify for cover – as defined on page 15 of this **Policy**.
5. Any **Rental Agreement** for a period longer than 60 continuous days or which falls outside of the **Period of Insurance**.
6. **Damage** arising as a result of wilfully self-inflicted injury or illness, alcoholism or the use of alcohol or drugs (other than drugs taken in accordance with treatment prescribed and directed by a registered medical practitioner, but not for the treatment of drug addiction).
7. **Damage** arising from transporting contraband or illegal trade or from the operation of the **Rental Vehicle** in violation of the terms of the **Rental Agreement**.
8. Any expenses assumed, waived or paid by the **Car Rental Company or Agency** or **Car Club Company** or **Agency** or its insurer.
9. **Damage** to vehicles which are not **Rental Vehicles** hired by **You** under a **Rental Agreement** (other than a **Courtesy Car**). Any **Damage You** cause to a third party vehicle is not covered.
10. **Damage** caused by wear and tear, gradual deterioration, insect or vermin.
11. **Your** claim results in any way from war, revolution, or any similar event. Terrorism and/or Nuclear Risk.
 - (i) 'Nuclear Risk', as defined as being from ionizing radiation or contamination by radioactivity from any nuclear fuel or from any nuclear waste from the combustion of nuclear fuel; or the radioactive, toxic, explosive or other hazardous properties of any explosive nuclear assembly or component thereof.
 - (ii) 'Terrorism' defined as any act of any person or organization involving, causing or threatening harm or putting the public or any section of the public in fear if it is likely that the purpose is of a political, religious, ideological (of an intellectual or rational nature) or similar nature.
12. **Damage** to the interior or contents of the **Rental Vehicle** or loss of the **Rental Vehicle** contents.
13. **Damage** caused by wear and tear or the carriage of animals.
14. The **Rental Vehicle** is being driven by persons who are not named on the **Rental Agreement**.

15. The market value of the **Rental Vehicle** exceeds €130,000 at the start of the **Rental Agreement**, or the **Rental Vehicle** is more than 10 years old.
16. The **Rental Vehicle** is a motor home, camper van, trailer or caravan, **Commercial Vehicle** or truck, motorcycle, moped, motorbike, vehicle for which the main use is intended to be off-road, or a vehicle with more than 9 seats.
17. **Damage** is the result of driving off-road, or on an unmade road, or a road which is not designated as a public thoroughfare.
18. **You** have been specifically alerted to the risk of possible **Damage** to the **Rental Vehicle**, (for example, warned of high water or the presence of animals that may cause **Damage**).
19. Any additional costs charged by a **Car Rental Company** or **Agency** or **Car Club Company** or **Agency** which result from **Your** failure to report **Damage** to them within the time period specified on **Your Rental Agreement**.

Your Cover

Part A – Single Trip Excess Reimbursement

Your Certificate will show the cover **You** have selected and paid for under this part of the **Policy**. **We** agree to provide the insurance described and subject to the terms, conditions, exclusions and limitations as described below and on pages 17 – 20 of the **Policy**. To make sure **You** get the most from the cover, please take the time to read the details carefully.

The Cover	What We will pay You
<p>A. Damage</p>	<p>If You are responsible for Damage to the windows, tyres and wheels, headlights, the undercarriage or the roof of the Rental Vehicle, We will repay You the amount of any charges or repair costs that You have to pay under the terms of the Rental Agreement.</p> <p>The Excess charged by the Car Rental Company for Damage to other parts of the Rental Vehicle.</p> <p>Up to the limits shown below and detailed in Your Policy to a maximum total of €7,100.</p>
<p>B. Car Rental Key Cover</p>	<p>Costs incurred, for Damage to or loss of the Membership Card/Key for a Rental Vehicle – including replacement locks and locksmith charges, up to a maximum of €550 per claim and €2,200 in any one Period of Insurance.</p>
<p>C. Mis-fueling Cover</p>	<p>Costs incurred for cleaning out the engine and fuel system and any towing costs where You have put the wrong type of fuel in Your Rental Vehicle, up to a maximum of €550 per claim.</p>
<p>D. Reparation</p>	<p>A sum of €28 per day, if the Rental Agreement is cancelled or cut short on the written advice of a medically qualified doctor. Subject to:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) The Insured Driver must be confined to a bed in a hospital, hotel or private accommodation during the time that the Rental Vehicle was booked and paid for. (ii) The Rental Agreement must be for at least a minimum of 7 days.
<p>E. Drop Off Charges</p>	<p>Additional costs that You incur where the Insured Driver as named on the Rental Agreement is unable to return the Rental Vehicle to the Car Rental Company or Agency following an Accident or illness for which hospitalisation takes place.</p> <p>The maximum amount We will pay is up to but not exceeding €330 per claim.</p>

The Cover	What We will pay You
<p>F. Unintentional Lock-Out</p>	<p>Costs incurred to open the Rental Vehicle, without causing any further Damage up to a maximum of €66 per claim subject to:</p> <p>The Car Rental Company or Agency approving both the locksmith and the course of action prior to a locksmith being called out.</p>
<p>G. Road Rage</p>	<p>If You suffer a physical assault by another person as a direct result of an Accident involving Your Rental Vehicle which results in a physical injury.</p> <p>We will pay You or Your legal representatives up to €1,100 for any one Incident.</p> <p>We will not pay You where the physical assault:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ is caused by a relative or a person known to You; ■ results in a physical injury which is not supported by medical evidence; ■ is not reported to the police within 7 days of the Incident; ■ is contributed to by, anything said or done by You or any passenger in Your Rental Vehicle, other than the Incident itself; ■ where the Incident occurs outside of the Territorial Limits detailed on pages 15 – 16 and covered by this insurance.
<p>H. Car Jacking</p>	<p>If You suffer a physical assault by another person as a result of Your Rental Vehicle being subject to a theft or attempted theft which results in a physical injury.</p> <p>We will pay You or Your legal representatives up to €1,100 for any one Incident.</p> <p>We will not pay You where the physical assault:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ is caused by a relative or a person known to You; ■ results in a physical injury which is not supported by medical evidence; ■ is not reported to the police within 7 days of the Incident; ■ is contributed to by, anything said or done by You or any passenger in Your Rental Vehicle, other than the Incident itself. ■ where the Incident occurs outside of the Territorial Limits detailed on pages 15 – 16 and covered by this insurance.

The Cover	What We will pay You
I. Courtesy Car	<p>When You are provided with a Courtesy Car, when Your own car is being serviced or repaired for Damage, We, will pay You the costs of repairs or Excess relating to the Courtesy Car for which You are responsible, up to €7,100 for any one Incident.</p> <p>The maximum number of days for each loan period must not exceed 60 continuous days.</p>
J. Flat Battery	<p>Costs incurred, as a result of a flat battery in Your Rental Vehicle, up to a maximum of €275 per claim.</p> <p>We will not pay for any claim where You have not acted on the instruction of Your Car Rental Company's recovery service.</p>
K. Out of Hours Collection Charges	<p>Costs incurred for collection of the Rental Vehicle outside of the standard hours, due to an unscheduled flight delay. We will pay You up to a maximum of €55 per claim.</p>
L. Baggage Cover	<p>Loss or Damage to Baggage and/or Personal Effects as a result of theft or attempted theft, We, will pay You a maximum of €330 for any one claim, with a single item limit of €165. Subject to:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) You have been required to pay an Excess or repair costs under the Rental Agreement. (ii) Where no proof of purchase receipt or pre loss valuation is provided the maximum We will pay is €85 for any single item with a maximum of €220 for all such items. (iii) Baggage Cover, We, will not pay for any claim resulting from: <ul style="list-style-type: none"> (a) Theft or Damage of Cash or Valuables. (b) Wear, tear and depreciation of Baggage and/or Personal Effects. (c) Not reported to an appropriate police authority within 7 days of discovery and an official police report obtained. (d) Theft or Damage of Baggage and/or Personal Effects from Your Rental Vehicle unless taken from a locked boot or glove box.

Policy Limit

We will pay **You** up to the amount of the **Excess** under a **Rental Agreement** up to a maximum of €7,100.

Where payment has been made in local currency any limits specified in this **Policy** will be applied based on the exchange rate that applied at the time of the purchase of **Your Policy**.

Additional Cover

The additional cover below only applies if noted on **Your Certificate** as operative and is subject to the terms, conditions, exclusions and limitations as described below and on pages 17 – 20 of the **Policy**. To make sure **You** get the most from the cover, please take the time to read the details carefully.

Part B – Worldwide

Provided **You** have selected and paid for Part B, this will be clearly shown on **Your Certificate**. **You** will be covered when **You** use the **Rental Vehicle** within the **Territorial Limits** of the UK and Europe and additionally:

Worldwide: Anywhere in the World excluding any **Trip** in, to, or through Cuba, Iran, North Korea, Region of Crimea, Sudan and Syria.

How to make a Claim

To make a claim under any section of the **Policy You** must contact **Us** on the details below:

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

Phone: **+44 (0) 1242 538 475**

E-mail: **excessclaims@insurance4carhire.com**

Please note

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 upload the list of supporting documents by visiting **Your** existing customer area at **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**. Alternatively, **Our** Insurance4CarHire claims team is open Monday to Friday between 9.15am and 5pm, excluding bank holidays. 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 **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 **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. 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.

To help **Us** prevent fraudulent claims, **We** store **Your** personal details on computer and **We** may transfer them to a centralised system. **We** keep this information in line with the conditions of all applicable Data Protection legislation, including (without limitation and to the extent applicable) the European General Data Protection Regulation or GDPR. Full details are provided on pages 11 – 12 of this **Policy** Wording 'Data Protection'.

Payment of Your claim

Should **You** make a successful claim under and in accordance with any part of the **Policy**, **We** will pay **You** within 28 days from the date in which **We** are provided with sufficient information in order to investigate the claim.

This insurance is underwritten by AIG Europe S.A., an insurance undertaking with R.C.S. Luxembourg number B 218806. AIG Europe S.A. has its head office at 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, and has VAT registration number LU30100608, www.aig.lu. AIG Europe S.A. is authorised by the Luxembourg Ministère des Finances and supervised by the Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, www.caa.lu.

If a solvency and financial condition report of AIG Europe S.A. is available, it can be found at www.aig.lu.

Outsourcing

The Client acknowledges and expressly accepts that AIG Europe S.A. may outsource certain services, activities or tasks to external providers (which may or may not be **(a)** regulated or **(b)** located in the Grand-Duchy of Luxembourg) (the "Service Providers").

In this context, the Client expressly accepts that any data which it has provided to AIG Europe S.A., including data which may directly or indirectly identify the Client, or a beneficial owner or an authorised representative of the Client, may be communicated to Service Providers. The transfer and/or disclosure of information to Service Providers may continue as long as the Client maintains its insurance relationship with AIG Europe S.A.

The list of outsourced services as well as the country of establishment of the Service Providers is available on AIG Europe S.A.'s website at the following address: www.aig.lu, which will be updated from time to time. The Client acknowledges **(a)** having read and accepted this list **(b)** that it will visit the website from time to time should it wish to access the most up to date list.

Please be informed that AIG Europe S.A. does not provide any advice about this particular insurance product sold to you.

Your Policy has been arranged by Insurance4CarHire on behalf of the **Insurer**, AIG Europe S.A. 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. Towergate Underwriting Group Ltd is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority.