

Insurance4CarHire

**Seguro de Reembolso de Franquicia de Viaje Único
Condiciones Generales y Especiales**



An English language version of this Policy Wording can be viewed after page 29

Índice

Cordial bienvenida a Insurance4CarHire	3
Cómo utilizar Su Póliza	4
Consejos y Recomendaciones Útiles	5
Información pertinente a la Póliza	6-7
Definiciones aplicables a esta Póliza	8-9
Información Importante	10-14
Cómo Contactar con Nosotros – Referencia Rápida	15
Nuestros Compromisos ante Usted	16-17
Explicación de Su Póliza	18-19
Condiciones aplicables a la Póliza	20-21
Exclusiones aplicables a la Póliza	22-23
Su cobertura:	
Parte A – Su Cobertura – Reembolso de Franquicia de Viaje Único	24-27
Parte B – Ámbito Mundial	27
Cómo realizar una Reclamación	28

Cordial bienvenida a Insurance4CarHire

Gracias por elegir Insurance4CarHire

Elegir al proveedor adecuado para **Su** seguro es un aspecto importante de cara a **Su** tranquilidad. **Usted** quiere que **Su** proveedor de seguro esté ahí siempre que lo necesite.

En Insurance4CarHire somos especialistas en proporcionar la protección adecuada a **Nuestros** clientes, y estamos ahí para responder en el momento en que surja un suceso inesperado. Llevamos ofreciendo este nivel de cobertura durante más de 15 años, razón por la cual puede sentirse tranquilo y seguro de que al elegir esta **Póliza**, dispondrá de la cobertura que necesita.

Este documento de **Póliza** le ofrece los detalles de **Su** cobertura, y debe leerse junto con **Su Certificado** y con cualquier condición especial como un contrato único. Mantenga este documento en un lugar seguro, pues le ayudará a ponerse en contacto con **Nosotros** siempre que lo necesite.

Si necesita hacer una reclamación, **Nuestro** equipo estará siempre a **Su** disposición para ofrecerle asistencia. También hemos incluido información útil en la página 5 sobre todo lo que tiene que hacer y lo que debe tener en cuenta a la hora de alquilar un coche.

En caso de tener alguna pregunta sobre **Nuestra Póliza** o de querer consultar alguna necesidad referente a un seguro, puede contactar con **Nosotros** en cualquier momento en el teléfono **+44 (0) 1242 538 475**.

De nuevo, queremos agradecerle **Su** confianza al elegir Insurance4CarHire

Firmado por



Steven Anson
CEO
En nombre de Insurance4CarHire

Cómo utilizar Su Póliza

En esta **Póliza** se incluyen detalles de la cobertura que **Usted** ha suscrito. Hemos hecho todo lo posible para reflejar de la forma más clara posible los detalles de **Su Póliza**. Lea detenidamente **Su Póliza**, y si le surge alguna pregunta o duda, póngase en contacto con **Nosotros** en el teléfono **+44 (0) 1242 538 475**. Estaremos encantados de ayudarlo.

Presentación de la Póliza

La **Póliza** se divide en una serie de partes o secciones, e incluye también las Condiciones y Exclusiones. Algunas de ellas se describen dentro de las sub-apartados de la Parte A mientras que otras se reflejan en las páginas 20-23 de la **Póliza** y son aplicables a toda la **Póliza** en **Su** conjunto.

Además, como se menciona en la páginas 8/9, algunos términos, expresiones y frases clave que tendrán siempre el mismo significado cada vez que aparezcan a lo largo de toda la **Póliza**, se mostrarán en **negrita** y se entenderán por el significado que se les atribuye en el apartado de **Definiciones**. En las páginas 8 y 9 de la **Póliza** se ofrecen más detalles.

Limitaciones de la Póliza

Su cobertura está sujeta a algunas exclusiones y condiciones. Algunas serán aplicables a toda la **Póliza** en **Su** conjunto, mientras que otras solo se aplicarán a aquellas partes o secciones de la **Póliza** que **Usted** haya seleccionado, suscrito y pagado. En **Su Certificado** se detallarán qué partes de la **Póliza** son aplicables para **Usted**.

¿Qué incluye Su cobertura?

La presente **Póliza** se divide en una serie de partes o secciones. En cada una de ellas se explica lo que pagaremos o no pagaremos. Para averiguar qué partes tiene **Usted** cubiertas en **Su** seguro, consulte **Su Certificado** que acompaña a la **Póliza**. **Su Certificado** le ofrecerá un resumen de lo que incluye **Su** cobertura de seguro.

Consejos y Recomendaciones Útiles

La elección de la empresa de alquiler de coches

Si consulta de forma rápida por Internet para elegir una empresa de alquiler de coches, debe averiguar si aceptan conductores adicionales, el tiempo de espera necesario para recoger y devolver los vehículos, si los coches son de buena calidad, si ofrecen precios bajos pero un cargo extra por complementos adicionales o el espacio de que se dispone para el equipaje.

Asegúrese de llevar consigo una tarjeta de crédito para que la empresa contratada “retenga” el pago en exceso. La mayoría de las empresas de alquiler de coches. No se aceptan tarjetas de débito, cambio o efectivo.

A su llegada al mostrador de alquiler de coches

Cuando llegue al mostrador de alquiler de coches, debe rechazar el seguro de **Franquicia** de alquiler de coche que le ofrezca la empresa. No es necesario que muestre la **Póliza** que mantiene con Insurance4CarHire; no obstante, le pedirán **Su** tarjeta de crédito con el fin de bloquear en ella el importe de la **Franquicia** del que **Usted** sea responsable. En caso de que la **Empresa de Alquiler de Coches** le realice cargos en **Su** tarjeta por algo que esté cubierto en **Su Póliza**, podrá remitirnos una reclamación para que le realicemos el reembolso correspondiente.

Debe asegurarse de que **Su Contrato de Alquiler** incluya exención de daños por colisión, protección contra robos y cobertura de responsabilidad civil.

Antes de ponerse en marcha, compruebe siempre el estado del vehículo y tome fotografías del coche alquilado

Casi la mitad de **Nuestros** Clientes a los que hemos preguntado **Nos** han dicho que tomaron fotos de **Su** coche de alquiler con **Sus** teléfonos móviles (e incluso vídeos) antes de ponerse en marcha o de suscribir el **Contrato de Alquiler** con el objeto de evitar cobros innecesarios por **Daños** anteriores en el vehículo. Si **Usted** observa algún desperfecto en **Su** coche de alquiler, debe comunicarlo a la empresa de alquiler.

Le será útil llevar una linterna si en el momento de recoger el vehículo es de noche o está oscuro. Recuerde también tener toda la documentación con **Usted** tras el alquiler en caso de que observe algún cargo inesperado en **Su** tarjeta de crédito.

Verifique el kilometraje y el nivel de combustible: ¿depósito lleno o vacío?

Cada **Empresa de Alquiler de Coches** funciona de manera diferente, por lo que **Usted** debe comprobar las condiciones referentes al combustible en la **Póliza** antes de iniciar la marcha. Algunas empresas de alquiler utilizan la política de “depósito lleno”, según la cual **Usted** debe devolver el depósito lleno, mientras que otras utilizan la política de “depósito vacío”, en cuyo caso debe devolver el vehículo con el depósito vacío.

Casi todos los clientes a los que hemos preguntado **Nos** han dicho que la mejor política de combustible es siempre la del “depósito lleno”, lo que significa que **Usted** solo debe pagar por el combustible que utiliza. Observe dónde hay estaciones de servicio cercanas para poder llenar el depósito **Usted** mismo y evitar así cargos elevados de repostaje. La condición del “depósito vacío” supondrá que **Usted** deberá pagar por el combustible que no haya utilizado cuando devuelva el vehículo.

A la hora de devolver el coche

Compruebe el coche antes de devolverlo a la empresa de alquiler, sobre todo si **Usted** ha elegido la opción de “devolución de llave en buzón o mostrador” (lo que significa que no habrá ninguna persona de la **Empresa de Alquiler de Coches** para verificar el estado del vehículo). Al igual que le aconsejamos inspeccionar el vehículo antes de iniciar la marcha, de esta forma evitará que le realicen cargos innecesarios si **Usted** devuelve el vehículo sin **Daño** alguno.

Para más información, incluidas guías de conducción y consejos útiles, visite **Nuestra** página web www.insurance4carhire.com

Información pertinente a la Póliza

Su Póliza ofrece cobertura sobre las partes y el **Periodo de Seguro** reflejados en **Su Certificado**. La presente **Póliza** constituye un acuerdo entre **Usted** y las partes que ofrecen la cobertura en virtud de las distintas secciones de esta **Póliza**, pero solo será válida si **Usted** paga las primas.

Por favor, tómese el tiempo necesario para leer detenidamente la documentación de **Su Póliza**. En caso de que alguna información en la que se base el presente seguro no sea correcta o cambie, o si tiene alguna pregunta o hay algún aspecto que no le queda claro, puede contactar con Insurance4CarHire en el teléfono **+44 (0) 1242 538 475**.

Tenga en cuenta que **Su** cobertura se referirá únicamente a aquellas partes que estén incluidas en **Su Certificado**.

Su Póliza ha sido intermediada por Insurance4carhire en nombre de la **Aseguradora**, AIG Europe S.A.

Su Póliza es intermediada por Insurance4CarHire, que es el nombre comercial de Towergate Underwriting Group Limited, con domicilio social en: Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent ME14 3EN, United Kingdom, sociedad registrada en Inglaterra con el número: 4043759. www.towergate.co.uk. Towergate Underwriting Group Limited está autorizada y regulada por la Financial Conduct Authority (Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido), con número FRN313250. Este dato puede comprobarse visitando el Registro de Servicios Financieros (register.fca.org.uk). Towergate cuenta con la autorización de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones "Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones" (www.dgsfp.meh.es) para operar en España en régimen de libre establecimiento desde el 11 de enero 2005. Este dato puede comprobarse visitando el Registro de la DGSFP (www.dgsfp.mineco.es).

La **Aseguradora** tiene **Su** domicilio social en 35D, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, sociedad registrada en Luxemburgo con número R.C.S de Luxemburgo B 218806. AIG Europe, S.A. está autorizada por el Ministère des Finances de Luxemburgo y supervisado por el Commissariat aux Assurances, cuya dirección es 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburgo, GD de Luxemburgo, Tel.: **(+352) 22 69 11 - 1**, caa@caa.lu, www.caa.lu.

La presente **Póliza** se divide en un serie de partes (por ejemplo, **Su** cobertura, Coberturas adicionales y Cómo realizar una reclamación) e incluye algunos términos, expresiones o frases clave que tendrán siempre el mismo significado cada vez que aparezcan a lo largo de la **Póliza**. Estos términos y frases aparecerán en **negrita** a lo largo de la **Póliza**. Dichos términos deberán entenderse con arreglo a **Sus Definiciones**. Consulte las páginas 8 y 9 para más información.

Información preliminar sobre la Ley Aplicable

La **Póliza** de seguros se registró por la Ley 50/1980, de 8 de octubre, la Ley de Contrato de Seguro, la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades de seguros y reaseguros y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de seguros y reaseguros. No obstante lo anterior, la legislación española no será aplicable en caso de liquidación de la **Aseguradora**. En caso de litigio, **Usted** puede presentar una reclamación ante el Tribunal de primera instancia correspondiente a **Su** domicilio en virtud del artículo 24 de la Ley de Contrato de Seguro.

Información preliminar sobre Procedimientos de reclamaciones y quejas

En las páginas 16 y 17 se incluye información pertinente sobre quejas extrajudiciales y procedimientos legales.

Periodo de desistimiento y Su derecho para cancelar la presente Póliza

Si el **Titular** principal decide cancelar este seguro, puede contactar con Insurance4carhire en el teléfono **+44 (0) 1242 538 475**. Asimismo puede dirigirse a Insurance4carhire por escrito en la siguiente dirección postal: Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, United Kingdom. Si el **Titular** principal cancela esta **Póliza** en los 14 días siguientes a la recepción de los documentos, recibirá una devolución completa de la prima siempre y cuando no haya efectuado un **Viaje**, no haya realizado una reclamación y no tenga intención de realizar una reclamación.

El **Titular** puede cancelar la **Póliza** en cualquier momento después de los 14 días del periodo de desistimiento, en cuyo caso recibirá la devolución completa de la prima menos cualquier cargo de servicio al cliente siempre que se efectúe la cancelación antes de que empiece el **Periodo de Seguro**.

Si el **Periodo de Seguro** ya ha comenzado, el **Titular** puede cancelar la **Póliza** en cualquier momento después de los 14 días del periodo de desistimiento y recibirá la devolución de la parte proporcional de la prima menos cualquier cargo de servicio al cliente para el **Periodo de Seguro** restante siempre que no haya realizado o no tenga intención de realizar una reclamación.

Si **Usted** contrató esta **Póliza** a través de un corredor de seguros, también podrá cancelarla poniéndose en contacto con **Su** corredor.

Nuestro derecho para cancelar Su Póliza

Nosotros podremos cancelar **Su Póliza** en cualquier momento previa notificación escrita de 30 días a **Su** última dirección de correo electrónico conocida (o dirección postal si **Usted** no dispone de una dirección de correo electrónico) que **Usted Nos** haya facilitado. En ese caso, le devolveremos la parte proporcional de la prima pagada por el **Periodo de Seguro** restante siempre que no haya realizado ninguna reclamación en el **Periodo de Seguro** en curso.

Definiciones aplicables a esta Póliza

Los siguientes términos, frases o expresiones que se describen a continuación son aplicables a todas y cada una de las partes de la **Póliza** y tendrán el mismo significado cada vez que aparezcan en **negrita** en esta **Póliza**. Otras definiciones adicionales que puedan ser aplicables a partes específicas de la **Póliza** se describirán en las correspondientes secciones de la presente **Póliza**. Refiérase a las secciones correspondientes de la **Póliza** para obtener más información:

Accidente significa un suceso específico, repentino e inesperado, externo al cuerpo, que se produce a una hora y en un lugar identificables.

Aseguradora significa AIG Europe S.A. para **Su** Seguro de Reembolso de Franquicia.

Bienes de Valor significa equipos fotográficos y de vídeo, videocámaras, radios y equipos personales de estéreo, ordenadores, juegos de ordenadores y equipos asociados, teléfonos móviles, telescopios y prismáticos, pieles, joyas, relojes y artículos hechos de o que contengan oro, plata u otros metales preciosos.

Certificado significa el documento que **Usted** recibe de **Nosotros** una vez que **Usted** ha pagado **Su** prima y que da detalles del **Periodo de Seguro**, **Su** cobertura y el número de la **Póliza**.

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

Conductores Asegurados significa **Usted** y otros conductores designados en el **Contrato de Alquiler** que son aptos para la cobertura de acuerdo con las condiciones establecidas en la páginas 18 y 19 de esta **Póliza**.

Conductor Principal significa las personas designadas como arrendatarios en el **Contrato de Alquiler**.

Contrato de Alquiler significa el contrato firmado por el **Titular/Conductor Principal** o el **Miembro de un Car Club** y por la **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches** o la **Empresa de Car Club** para el alquiler de un **Vehículo de Alquiler**, ya sea por negocios o placer.

Daño significa **Daño** al **Vehículo de Alquiler** o **Su Tarjeta de Membresía / Llaves** por causas externas incluyendo incendio, vandalismo, **Accidente**, nube de ceniza volcánica, arena o robo implicando la pérdida de uso del **Vehículo de Alquiler** debida a estas causas.

Efectivo significa pagarés, billetes, monedas y bonos.

Empresa o Agencia de Alquiler de Coches significa una empresa que alquila automóviles por breves periodos de tiempo, generalmente desde unas pocas horas a unas pocas semanas.

Empresa o Agencia de Car Club significa una empresa o **Agencia** que tiene licencia completa de la autoridad reguladora del país, estado o entidad local desde la cual opere y que provee a **Sus** miembros de pago registrados acceso a un **Vehículo de Alquiler** de entre la flota de la **Empresa de Car Club** para un alquiler por un periodo corto de tiempo. Por favor tenga en cuenta que una **Empresa de Car Club** es diferente de una **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches**.

Equipaje y/o Efectos Personales significa equipaje, ropa, **Efectos Personales** y cualesquier otros artículos habitualmente usados o transportados en cualquier **Viaje** y que le pertenezcan a **Usted** o de los que **Usted** sea legalmente responsable.

Europa significa todos los países europeos al oeste de los Urales, incluidos el Reino Unido, Islas del Canal, Isla de Man, República de Irlanda, Islandia, las islas del Mediterráneo, Marruecos, Túnez, Turquía, Islas Canarias, Madeira y las Azores, pero no incluye la región de Crimea.

Franquicia significa la cantidad que **Usted** debe pagar en el caso de algún **Daño** en el **Vehículo de Alquiler** de conformidad con **Su Contrato de Alquiler**.

Incidente significa un **Accidente** en que se vea involucrado **Su Vehículo de Alquiler** que resulte en **Daños** derivados de causas externas tales como arañazos, astillas o abolladuras causados por un **Accidente** por el cual asume **Usted** la responsabilidad según los términos de **Su Contrato de Alquiler**.

Lesiones Corporales significa lesiones físicas identificables en el cuerpo de una persona que hayan sido causadas directa y exclusivamente por un **Accidente**, que no hayan sido autoinfligidas de forma intencionada y que no deriven de ninguna enfermedad.

Límite de la Póliza significa el valor máximo que **Nosotros** pagaremos en un único **Periodo de Seguro** con independencia del número de reclamaciones que **Usted** presente.

Miembro de un Car Club significa un miembro de una **Empresa de Car Club o Agencia**. Por favor tenga en cuenta que esta **Póliza** cubre a los “miembros conjuntos” y/o “miembros asociados” que viven en el mismo domicilio que el **Miembro principal de un Car Club** y que están designados en el **Certificado**.

Nosotros/Nuestro/Nos significa Insurance4carhire, que es el nombre comercial de Towergate Underwriting Group Limited como intermediaria, y AIG Europe S.A. como **Aseguradora**.

Periodo de Seguro significa el periodo que consta en **Su Certificado** por el que hemos aceptado ofrecerle cobertura a **Usted** y por el que **Usted** ha pagado o ha aceptado pagar las prima.

Póliza significa el conjunto de las condiciones de la **Póliza** y el **Certificado** en el que se muestran todas las secciones de la cobertura que **Usted** ha elegido contratar.

Tarjetas de Socios/Llaves significa Llaves, Abrepuertas o **Tarjetas de Socios** que se usen para abrir y cerrar el **Vehículo de Alquiler**.

Titular significa aquella persona que haya pagado por esta dicha **Póliza** y aparezca en el **Certificado** y quien también debe ser el **Conductor Designado / Conductor Principal** o bien **Miembro de un Car Club** en el **Contrato de Alquiler**.

Usted/Su significa la persona que contrata este seguro y es designada como el **Miembro de un Car Club** o el **Conductor Principal** designado en el **Contrato de Alquiler**.

Vehículo Comercial significa cualquier vehículo que sea considerado un **Vehículo Comercial**, incluidos vehículos de más de ocho plazas además de la plaza del conductor, vehículos con un peso máximo superior a 5 toneladas, vehículos diseñados y construidos para el transporte de mercancías, así como todo tipo de trailers, ambulancias, caravanas, tractores, cosechadoras y vehículos agrícolas.

Vehículo de Alquiler significa cualquier automóvil (individualmente considerado) alquilado por un periodo corto de tiempo no superior a 60 días en una **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches** o en una **Empresa de Car Club**. Este seguro no cubre a ningún **Vehículo de Alquiler** según se describe en la Exclusión 16 de la página 23 de la presente **Póliza**.

Viaje/s significa el periodo de tiempo que dure un único **Contrato de Alquiler** de un único **Vehículo de Alquiler** recogido y alquilado a través de una **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches** para el periodo establecido en el **Contrato de Alquiler**.

Información Importante

Aviso de Procesamiento de Datos Justo

La privacidad y seguridad de **Su** información es importante para **Nosotros**. Este aviso explica quiénes somos, los tipos de información que tenemos, cómo la utilizamos, con quién la compartimos y durante cuánto tiempo la guardamos. También le informamos de ciertos derechos que tiene con respecto a **Su** información personal según la ley de protección de datos actual. Los términos utilizados en este Aviso de procesamiento de datos justo están basados en la Oficina del Comisionado de Información. **Usted** puede obtener más información sobre la misma (ICO, por **Sus** siglas en inglés) aquí: ico.org.uk.

¿Quiénes Somos?

Towergate (parte del Grupo de empresas Ardonagh) es el Controlador de Datos de la información que **Usted Nos** proporciona y está registrado en la Oficina del Comisionado de Información de productos y servicios que le proporcionamos.

Puede contactarnos para consultas generales de protección de datos por correo electrónico en DataProtection@ardonagh.com o por escrito a: Chief Information Officer, The Ardonagh Group, 55 Bishopsgate, London EC2N 3AS. Por favor, denos la mayor cantidad de datos posible para así cumplir con **Su** solicitud.

Para obtener más información sobre The Ardonagh Group of companies, visite www.ardonagh.com.

¿Qué información recopilamos?

Para poder proporcionarle un producto o servicio adecuado que satisfaga **Sus** necesidades (o para gestionar una reclamación) recopilaremos información personal entre la cual puede incluirse **Su** nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, dirección postal, ocupación, fecha de nacimiento, detalles adicionales sobre los riesgos relacionados con **su** consulta o producto y detalles de pago (incluido el número de cuenta bancaria y el código de clasificación).

Es posible que necesitemos solicitar y recopilar información personal confidencial, como detalles de condenas o historial médico, para así proporcionarle el producto o servicio o para gestionar una reclamación.

Sólo recopilamos y procesamos datos personales confidenciales cuando son críticos para la entrega de un producto o servicio y sin los cuales el producto o servicio no puede ser provisto. Por lo tanto, no buscaremos **Su** consentimiento explícito para procesar esta información, ya que la necesitamos para proporcionar el producto o servicio que ha solicitado y está legitimada por **Su** criticidad para la prestación del servicio. Si se opone al uso de esta información, no podremos ofrecerle dicho producto o servicio.

¿Como usamos su información personal?

Utilizaremos **Su** información personal para:

- Evaluar y proporcionar los productos o servicios que ha solicita
- Comunicarnos con **Usted**
- Desarrollar nuevos productos y servicios
- Desarrollar un análisis estadístico.

También podemos aprovechar la oportunidad para:

- Ponernos en contacto con **Usted** sobre productos que están estrechamente relacionados con aquellos que ya tiene con **Nosotros**
- Proporcionar asistencia adicional o consejos sobre estos productos o servicios
- Notificarle cambios importantes de funcionalidad en **Nuestros** sitios web.

Sólo cuando **Nos** haya dado **Su** consentimiento para hacerlo, también podremos utilizar **Su** información, de forma ocasional, para proporcionarle detalles de oportunidades de mercado u ofertas promocionales o relacionadas con otros productos y servicios de The Ardonagh Group.

De vez en cuando necesitaremos llamarle debido a una variedad de razones relacionadas con **Sus** productos o servicios (por ejemplo, para informarle sobre el progreso de una reclamación o para discutir la renovación de **Su** contrato de seguro). Estamos totalmente comprometidos con las regulaciones de Ofcom y tenemos procesos estrictos para asegurarnos de cumplir con ellas.

Para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información que poseemos, es posible que necesitemos solicitar información personal y hacer preguntas de seguridad para asegurarnos de que **Usted** es quien dice ser.

Podemos agregar información y estadísticas sobre el uso del sitio web o para desarrollar productos y servicios nuevos y existentes, y también podemos proporcionar esta información a terceros. Estas estadísticas no incluirán información que pueda usarse para identificar a ningún individuo.

Asegurando Su información personal

Seguimos estrictos procedimientos de seguridad en el almacenamiento y divulgación de **Su** información personal de acuerdo con las prácticas de la industria, incluido el almacenamiento en formatos electrónicos y en papel.

Almacenamos toda la información que **Nos** proporciona, incluida la información proporcionada a través de formularios que puede completar en **Nuestros** sitios web, y la información que podemos recopilar de **su** navegación (como clics y visitas a páginas en **Nuestros** sitios web).

Cualquier información nueva que **Nos** proporcione se puede usar para actualizar un registro existente que tengamos sobre **Usted**.

¿Cuándo compartimos Su información?

Para ayudarnos a prevenir el delito financiero, **Sus** datos pueden enviarse a agencias de prevención de fraude y otras organizaciones donde es posible realizar búsquedas en **Sus** registros, incluido el Registro de Reclamaciones y Suscripción (CUE, por **Sus** siglas en inglés) y el Registro Antifraude y Robo de Aseguradores de Automóviles (MIAFTR, por **Sus** siglas en inglés).

Además de las compañías dentro del Grupo Ardonagh, existen terceros (por ejemplo, aseguradores o tasadores de siniestros) los cuales entregan algunos de **Nuestros** productos o que **Nos** proporcionan todo o parte del servicio que **Usted** solicita. En estos casos, aunque la información que proporcione se divulgará a estas compañías, solo se usará para la provisión y administración del servicio solicitado (por ejemplo, verificación de cualquier mensaje que le haya sido entregado o procesamiento de reclamaciones, suscripción y fijación de precios o para mantener la información de gestión para análisis).

Esto también puede incluir realizar una búsqueda con una oficina de referencia de crédito o contactar a otras empresas involucradas en la gestión financiera con respecto al pago.

Sólo compartiremos **Su** información para cualquier comercialización directa de servicios y productos adicionales dentro del grupo de compañías Ardonagh donde tengamos **Su** consentimiento para hacerlo.

Los datos que recopilamos sobre **Usted** pueden transferirse a, y almacenarse en, un destino fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"). También puede ser procesado por personal que opera fuera del EEE, que trabaja para **Nosotros**, o por uno de **Nuestros** proveedores. Dicho personal puede estar involucrado, entre otras cosas, en la provisión de información que haya solicitado.

Si proporcionamos información a un tercero, exigiremos que tanto él como cualquiera de **Sus** agentes y/o proveedores tomen todas las medidas razonablemente necesarias para garantizar que **sus** datos sean tratados de forma segura y de conformidad con este Aviso de Procesamiento de Datos Justo.

Por supuesto, podemos estar obligados por ley a transmitir **Su** información a la policía u otro organismo de aplicación de la ley, autoridad legal o reglamentaria, incluida, entre otras, la Oficina de seguimiento de responsabilidad del empleador (ELTO, por **Sus** siglas en inglés) y la Oficina de seguros de automóviles (MIB, por **Sus** siglas en inglés).

También podemos compartir **Su** información con cualquier persona que **Usted** haya autorizado para tratar con **Nosotros** en **Su** nombre.

¿Durante cuánto tiempo guardamos Su información?

No guardaremos **Su** información personal más de lo necesario para el propósito para el cual fue provista, a menos que la ley **Nos** exija o tenga otras razones legítimas para mantenerla por más tiempo (por ejemplo, si es necesario para cualquier procedimiento legal).

Normalmente mantendremos la información durante no más de 6 años después de la terminación o cancelación de un producto, contrato o servicio que le proporcionamos. En ciertos casos, conservaremos **Su** información durante más tiempo, especialmente cuando un producto incluya seguros de responsabilidad complementario o tipos de seguro por los cuales **Usted** o un tercero podría realizar una reclamación en el futuro, incluso después de que **Su** contrato con **Nosotros** haya finalizado.

Sus derechos

En virtud de la ley de protección de datos, **Usted** tiene derecho a cambiar o retirar **Su** consentimiento y a solicitar detalles de los datos personales que tenemos sobre **Usted**.

Cuando no tengamos una razón legítima para continuar manteniendo **su** información, **Usted** tendrá derecho a que la misma sea borrada.

Podemos utilizar la toma de decisiones automatizada en el procesamiento de **su** información personal para algunos servicios y productos. Puede solicitar una revisión manual de la precisión de una decisión automatizada si no está satisfecho con ella.

Si desea informarnos sobre cambios en el consentimiento para comercialización, comuníquese con **Nosotros** a la dirección o al número de teléfono que se indica en cualquier correspondencia o correo electrónico reciente que haya recibido por **Nuestra** parte.

Puede obtener más detalles sobre **sus** derechos visitando el sitio web de ICO en ico.org.uk.

Protección de Datos

Cómo Utilizamos la Información Personal

AIG Europe S.A. comprometemos/compromete a proteger la privacidad de **Nuestros** clientes, reclamantes y demás contactos comerciales.

El término “**Información Personal**” engloba a aquella información que le identifica a **Usted** o a otros particulares, y que se relacionan con **Usted** o con otros particulares (por ejemplo, **su** pareja u otros miembros de **Su** familia). Si facilita información personal sobre otra persona, tendrá que (salvo que acordemos lo contrario) informar a ese particular acerca del contenido de esta notificación y de **Nuestra** Política de Privacidad, y conseguir **su** permiso (siempre que sea posible) para compartir **Su** información personal con **Nosotros**.

Tipos de Información Personal que podemos obtener y razones

Dependiendo de la relación que mantengamos con **Usted**, la información personal recopilada podría incluir: información de contacto, información financiera y datos de cuentas bancarias, referencias y calificación crediticias, información sensible sobre el estado de salud o afecciones médicas (información recogida con **su** consentimiento cuando así lo exija la legislación aplicable), así como otra información personal que **Usted Nos** proporcione o que obtengamos con respecto a la relación que mantengamos con **Usted**. La información personal podrá utilizarse con los siguientes fines:

- Administración de seguros; por ejemplo, comunicaciones, tramitación de reclamaciones y pagos
- Estudiar y tomar decisiones relativas a la prestación y condiciones de un seguro y a la resolución de reclamaciones
- Asistencia y asesoramiento en asuntos médicos o relacionados con viajes
- Gestión de nuestras actividades comerciales e infraestructura de TI
- Prevención, detección e investigación de delitos; por ejemplo, fraude o blanqueo de capitales
- Establecimiento y defensa de derechos legales
- Cumplimiento legal y normativo (incluyendo el cumplimiento con las leyes y regulaciones de otros países al margen de **Su** país de residencia)
- Supervisión y grabación de llamadas telefónicas con fines de calidad, formación y seguridad
- Marketing, estudios de mercado y análisis.

Intercambio de Información Personal

Es posible que compartamos la información personal con otras empresas de **Nuestro** grupo y otros terceros (tales como agentes y otras distribuidoras de seguros, aseguradoras y reaseguradoras, agencias de referencia crediticia, profesionales de la salud y demás proveedores de servicios) con los fines explicados anteriormente. Se compartirá la información personal con otros terceros (incluyendo autoridades gubernamentales) si así lo exigen las leyes o regulaciones.

La información personal (incluyendo los detalles de las posibles lesiones) podría incluirse en registros de reclamaciones compartidos con otras compañías de seguros. Estamos obligados a informar de todas las reclamaciones de indemnización de terceros relacionadas con **Lesiones Corporales** a los comités de indemnizaciones por accidentes laborales. Es posible que busquemos en estos registros con objeto de prevenir, detectar e investigar cualquier fraude, o bien de validar **Su** historial de reclamaciones, o aquel de cualquier otra persona o propiedad susceptible de estar involucrada en la política o en la reclamación. Es posible que se comparta la información personal con compradores (potenciales o reales), y que se transfiera en caso de que se venda **Nuestra** empresa o se transfieran **Nuestros** activos empresariales.

Transferencia internacional

Debido a la naturaleza global de nuestras actividades comerciales, es posible que se transfiera información personal a determinadas partes ubicadas en otros países (incluyendo Estados Unidos, China, México, Malasia, Filipinas, Bermudas y demás países que puede que cuenten con un régimen de protección de datos diferente a aquel del país en el que **Usted** se encuentre). Siempre que realicemos este tipo de transferencias, tomaremos una serie de medidas encaminadas a garantizar que **Su** información personal esté protegida de la forma que procede, y a que se transfiera de conformidad con los requisitos de la legislación relativa a la protección de datos. En **Nuestra** Política de privacidad se establece información adicional relativa a las transferencias internacionales (véase a continuación).

Seguridad de la Información Personal

Se utilizan medidas de seguridad técnicas y físicas apropiadas destinadas a mantener **Su** información personal en un lugar seguro. Cuando facilitemos información personal a un tercero (incluyendo **Nuestros** proveedores de servicios), o bien le pidamos a un tercero que recopile información personal en **Nuestro** nombre, se seleccionará al tercero en cuestión con extrema precaución, y se le exigirá que utilice unas medidas de seguridad que sean adecuadas.

Sus derechos

Usted posee una serie de derechos en virtud de la legislación relativa a la protección de datos en relación con el uso que hagamos de **Su** información personal. Es posible que estos derechos solo sean de aplicación en determinadas circunstancias y estén sujetos a determinadas exenciones. Estos derechos podrían incluir el derecho de acceso a la información personal, el derecho a corregir datos que no sean exactos, y el derecho a eliminar datos o a interrumpir el uso que **Nosotros** hacemos de dichos datos. Entre estos derechos también podría estar incluido el derecho a transferir **Sus** datos a otra organización, el derecho a oponerse a que utilicemos **Su** información personal, el derecho a solicitar que determinadas decisiones automatizadas que tomemos tengan una intervención humana, el derecho a retirar el consentimiento y el derecho a reclamar ante la autoridad reguladora para la protección de datos. En **Nuestra** Política de privacidad se establece información adicional relativa a cuáles son **Sus** derechos y cómo puede ejercerlos (véase a continuación).

Política de Privacidad

En **Nuestra** Política de privacidad puede encontrar información adicional acerca de cuáles son **Sus** derechos y cómo recogemos, usamos y revelamos **Su** información personal, disponible en: www.towergateinsurance.co.uk/privacy-statement y www.aig.lu/privacy-policy; también puede solicitar una copia contactando por escrito con: Information Security Officer, Towergate House, Eclipse Park, Sittingbourne Road, Maidstone, Kent ME14 3EN, United Kingdom y/o Data Protection Officer, AIG Europe S.A., 35D, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg o en el correo electrónico dataprotectionofficer.lu@aig.com.

Sanciones

La **Aseguradora** no considerará ofrecer cobertura ni será responsable de pagar ninguna reclamación o de proveer ninguna compensación bajo este contrato de seguro en la medida en que la oferta de dicha cobertura, el pago de dicha reclamación o la provisión de dicha compensación expusieran a la **Aseguradora**, **Su** sociedad matriz o **Su** entidad de control a cualquier tipo de sanción, prohibición o restricción impuesta por alguna resolución de las Naciones Unidas o a sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea o de los Estados Unidos de América.

Nosotros no realizaremos ningún pago ni prestaremos cualquier otro beneficio o compensación bajo este contrato de seguro a personas que tengan **Su** domicilio en Corea del Norte, Cuba, Irán, Región de Crimea, Siria y Sudán, así como tampoco sobre los **Incidentes** que se produzcan en estos lugares.

Tenga en cuenta que:

No se ofrecerá ninguna cobertura para reclamaciones que resulten directamente de una situación advertida por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth del Reino Unido cuando **Usted** haya alquilado un coche en un país o área concreto al que el Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth le haya contraindicado viajar (salvo en casos estrictamente necesarios) con carácter previo al inicio del **Contrato de Alquiler** del coche.

Cómo Contactar con Nosotros – Referencia Rápida

Estamos aquí para ofrecerle ayuda siempre que lo necesite. En caso de tener alguna pregunta sobre **Nuestra Póliza**, de querer consultar alguna necesidad referente a otro seguro o de necesitar asesoramiento, puede contactar con **Nosotros** en el teléfono **+44 (0) 1242 538 475** o en el correo electrónico **info@insurance4carhire.com**.

Cómo realizar una Reclamación

Para obtener detalles del procedimiento que se debe seguir para realizar una reclamación, consulte las páginas 16 y 17. Esperamos que **Usted** quede totalmente satisfecho con **Nuestro** servicio, pero si por alguna razón no es así, por favor, contacte con **Nosotros** en el teléfono **+44 (0) 1242 538 475**.

Realizar una Reclamación

En primer lugar, compruebe **Su Póliza** y **Certificado** para asegurarse que cuenta con la cobertura adecuada. Para notificar un **Incidente** o realizar una reclamación, utilice los siguientes datos de contacto:

Paso 1

Para realizar una reclamación, llame al teléfono **+44 (0) 1242 538 475** o póngase en contacto con **Nosotros** a través de la siguiente dirección **www.insurance4carhire.com/car-hire-excess-insurance-claims**

Paso 2

Información que necesitaremos de **Usted**:
Su nombre, dirección y datos de contacto, además de los detalles relativos al **Incidente** ocurrido. Consulte la página 28 para más detalles

Paso 3

Luego le proporcionaremos una referencia de reclamación y mantendremos el contacto regularmente hasta que finalice **Su** reclamación

Nuestros Compromisos ante Usted

Quejas sobre una venta

Haremos todo lo posible para garantizar que **Usted** reciba en todo momento un servicio excelente y estar ahí siempre que lo necesite. Esperamos que en ningún momento tenga necesidad de presentar una queja; no obstante, si alguna vez no está satisfecho con el servicio que le hemos prestado y desea presentarnos una queja, puede hacerlo por los medios que se describen a continuación:

Por teléfono

Estamos capacitados para resolver de forma rápida muchas cuestiones, así que le pedimos que en primera instancia contacte con **Nosotros** en el teléfono **+44 (0) 1242 538 475**.

Por escrito

Dirigiendo **Sus** comunicaciones: The Managing Director, Insurance4CarHire, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham, Gloucestershire GL50 1PZ, United Kingdom.

También puede enviarnos un correo electrónico a la siguiente dirección: **info@insurance4carhire.com**

Quejas sobre una reclamación o la cobertura de Su Póliza

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

Por teléfono: **+44 0800 012 1301**

Por correo electrónico: **uk.customer.relations@aig.com**

Por Internet: **www.aig.co.uk/your-feedback**

Nuestras líneas están disponibles de lunes a viernes de 10:15 a 18:00 horas, excluidos festivos. Es posible que **Nuestro** número gratuito de atención al cliente no esté disponible fuera del Reino Unido. Por eso le pedimos que, si llama desde el extranjero, utilice el número **+44 (0)208 649 6666**.

Nos tomamos muy en serio todas las quejas recibidas de **Nuestros** clientes. Por esta razón, hemos establecido el siguiente procedimiento de quejas para poder resolver con la mayor rapidez posible todas **Sus** preocupaciones de forma justa y a través del departamento adecuado.

Primer paso: En el plazo de tres días laborables de recibir Su queja

En primera instancia le animamos a que se ponga en contacto con el departamento con el que **Usted** no está satisfecho. Los miembros de **Nuestro** personal están capacitados para ayudarle y harán todo lo posible para resolver **Sus** reclamaciones en el plazo de estos tres días laborables después de recibir **Su** queja. Si la queja se resuelve favorablemente para **Usted** se le enviará una comunicación por escrito resumida de resolución del conflicto.

Segundo paso: Si Su queja no puede resolverse en el plazo de tres días laborables de Su recepción

Le enviaremos una carta de reconocimiento para explicarle que **Su** queja se ha derivado a la Unidad de Relaciones con el Cliente, donde se designará a un Gestor de Reclamaciones dedicado para ofrecerle **Su** apoyo, mantenerlo informado del progreso y ofrecerle una de las siguientes soluciones en el plazo de 8 semanas:

- Una carta de respuesta final en la que se explique el resultado de **Nuestra** investigación, la justificación de dicho resultado y los próximos pasos que se seguirán; o
- Una carta de puesta al corriente en la que se confirme **Nuestra** previsión de finalización de la investigación.

Si desea transmitir una queja sobre una **Póliza** de seguro suscrita por vía electrónica, debe utilizar la plataforma para la resolución de litigios en línea de la Comisión Europea, que podrá encontrar en: **ec.europa.eu/consumers/odr**.

Como AIG Europe S.A. es una compañía luxemburguesa, adicionalmente al procedimiento de reclamaciones anteriormente detallado, **Usted** tendrá acceso a los mecanismos establecidos por el regulador luxemburgués para cualquier reclamación que pueda tener en relación con esta **Póliza**. Los datos de contacto del regulador en Luxemburgo los puede encontrar en la página web de AIG Europe S.A.: **www.aig.lu**

El seguimiento de este procedimiento de quejas no influye en **Su** derecho para emprender medidas legales. Es posible que grabemos las llamadas telefónicas con fines de calidad, formación y seguimiento.

Asimismo, **Usted** podrá someter voluntariamente **Sus** divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en los arts. 57 y 58 del Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre que aprueba el texto de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 60/2003 de Arbitraje, de 23 de diciembre, para el caso de que las partes sometan **Sus** diferencias a decisión de uno o varios árbitros. También, **Usted** podrá someter **Sus** divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Usted puede remitir **Su** queja a la Dirección General de Seguros y de Fondos de Pensiones (Servicio de Reclamaciones) situada en el Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid, (**www.dgsfp.meh.es**) si **Usted** considera que la **Aseguradora** ha llevado a cabo prácticas abusivas o ha infringido **Sus** derechos bajo el contrato de seguro.

Explicación de Su Póliza

¿Qué es el Seguro de Reembolso de Franquicia?

La mayoría de los **Contratos de Alquiler** de automóviles aplican un **Franquicia** a **Su** seguro, que es la cantidad de la cual **Usted** es responsable de pagar si el **Vehículo de Alquiler** sufriese algún **Daño** (por ejemplo, golpes y arañazos). Este Seguro de Reembolso de Excedente está diseñado para reembolsarle **Usted** una cantidad máxima igual al monto de **Franquicia** que le sea cobrado por la **Empresa de Alquiler de Coches** según los términos del **Contrato de Alquiler**.

La **Póliza** también cubre el costo de la reparación de **Daños** en ventanas, llantas, ruedas, faros, tren de rodaje y techo del **Vehículo de Alquiler** si no se proporcionase cobertura para estos bajo la cobertura de exención de daños por colisión provista por la **Empresa de Alquiler de Coches**.

Condiciones de Cobertura

1. **Usted** debe ser la persona que figure como **Miembro de un Car Club** o el **Conductor Principal** designado en cualquier **Contrato de Alquiler**.
2. **Usted** puede incluir hasta siete (7) **Conductores Asegurados** adicionales para cada **Viaje**, siempre y cuando cada **Conductor Asegurado** adicional figure como conductor en el **Contrato de Alquiler**.
3. **Usted** y todos los **Conductores Asegurados** adicionales deben tener una edad de entre 21 y 85 años en el momento de contratación de este seguro y contar con un permiso de conducir válido, o una licencia o permiso que esté reconocido internacionalmente para poder conducir el **Vehículo de Alquiler**.
4. **Usted** debe tener **Su** domicilio permanente en Alemania, Italia, Francia, Países Bajos, España, Suecia, Irlanda, Reino Unido, Isla de Man o Islas del Canal.
5. La cobertura solo se aplica a **Vehículos de Alquiler** cuyo valor de mercado al comienzo del **Contrato de Alquiler** sea inferior a €130.000 y/o que no tengan más de 10 años de antigüedad.

Contratos de Alquiler Válidos

Esta **Póliza** debe haber sido suscrita y haber comenzado con anterioridad o en el mismo momento que el **Contrato de Alquiler** respecto al que **Usted** quiera que se aplique la cobertura. No aceptaremos ninguna responsabilidad por **Daños** en virtud de un **Contrato de Alquiler** que haya comenzado con anterioridad al inicio de la presente **Póliza** o que finalice fuera del **Periodo de Seguro**.

Periodo Máximo de Alquiler

Esta **Póliza** le da cobertura durante un único **Contrato de Alquiler**. El período máximo de cualquier **Contrato de Alquiler** individual no debe exceder los 60 días sucesivos. Cuando un período de alquiler tenga una duración de más de 60 días, la cobertura de la póliza caducará al final del día 60 del **Contrato de Alquiler** y no se proporcionará cobertura por ningún **Incidente** que ocurra después de este sexagésimo día.

Limitaciones Territoriales

Usted estará cubierto únicamente cuando use el **Vehículo de Alquiler** en los territorios especificados en **Su Certificado**.

La **Póliza** incluye las siguientes áreas geográficas:

Europa: Todos los países al oeste de los Urales, incluidos el Reino Unido, Islas del Canal, Isla de Man, República de Irlanda, Islandia, las islas del Mediterráneo, Marruecos, Túnez, Turquía, Islas Canarias, Madeira y las Azores sin incluir la Región de Crimea.

Ámbito mundial: Cualquier sitio del mundo, excluido cualquier **Viaje** dentro de, a o a través de Cuba, Irán, Corea del Norte, Región de Crimea, Sudán y Siria.

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

Qué está Cubierto

Le pagaremos hasta el **Límite de la Póliza**, según lo establecido en la **Póliza**, la cantidad de **Franquicia** que deba pagar conforme a los términos del **Contrato de Alquiler** de **Su Vehículo de Alquiler** como resultado de:

- (a) 'Daño' al **Vehículo de Alquiler**;
- (b) pérdida de uso del **Vehículo de Alquiler** debido a **Daños**;
- (c) costos de remolque resultantes del **Daño** al **Vehículo de Alquiler**; o
- (d) costos de remolque resultantes de avería mecánica o avería eléctrica del **Vehículo de Alquiler**.

Siempre que **Usted** sea considerado responsable por los **Daños** según lo declarado en el **Contrato de Alquiler** y por el **Franquicia**.

La **Póliza** también cubre el costo de la reparación de **Daños** a las ventanas, llantas, ruedas, faros, tren de rodaje techo del **Vehículo de Alquiler** si no se proporciona cobertura para estos bajo la cobertura de exención de daños por colisión provista por la **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches**.

Condiciones aplicables a la Póliza

Las condiciones que se describen a continuación serán de aplicación a todas y cada una de las partes de la presente **Póliza**. Si **Usted** no cumple las presentes condiciones, es posible que **Nosotros** no paguemos **Su** reclamación.

1. **Usted** debe acatar los términos y condiciones de la presente **Póliza**. Tome todas las medidas razonables a fin de evitar y prevenir **Daños**, lesiones o pérdidas, y reducir o evitar cualquier gasto innecesario.
2. A la hora de decidir aceptar la presente **Póliza** y de establecer los términos y condiciones y la prima, **Nos** hemos basado y confiado en la información que **Usted Nos** ha proporcionado. Debe prestar atención para contestar todas las preguntas que le hagamos y asegurar que toda la información que facilite sea precisa y esté completa.

Si consideramos que **Usted**, de forma intencionada o irresponsable, **Nos** ha proporcionado información falsa o engañosa, podremos tratar esta **Póliza** como si nunca hubiera existido, y rechazar en consecuencia todas las reclamaciones.

Si consideramos que **Usted**, de forma negligente, **Nos** ha proporcionado información falsa o engañosa, esto podrá tener consecuencias adversas sobre **Su Póliza** y cualesquier reclamaciones que pudiera presentar. Por ejemplo, es posible que **Nosotros**:

- tratemos esta **Póliza** como si nunca hubiera existido, y en consecuencia rechazemos pagar todas las reclamaciones y devolverle la prima pagada. Únicamente haremos esto si le hemos ofrecido una cobertura de seguro que no podríamos haberle ofrecido de otra forma;
- modifiquemos las condiciones de **Su** seguro. Podremos aplicar estas condiciones modificadas como si ya estuvieran vigentes en caso de que una reclamación se hubiera visto afectada negativamente por **Su** negligencia;
- reducir el importe que estemos en condición de pagar por una reclamación en la proporción de la prima que **Usted** haya pagado respecto de la prima que deberíamos haberle cobrado; o
- cancelar **Su Póliza** con arreglo a los derechos de cancelación que se han descrito anteriormente.

Nos pondremos en contacto por escrito con **Usted** en caso de que:

- estemos considerando tratar **Su Póliza** como si nunca hubiera existido; o
- necesitemos modificar las condiciones de **Su Póliza**.

En caso de que **Usted** se dé cuenta que la información que **Nos** ha facilitado no es exacta, deberá notificárnoslo a la mayor brevedad posible.

3. **Usted** deberá comunicarnos cualquier reclamación a la mayor brevedad posible. Deberá proporcionarnos toda la información y ayuda que necesitemos o que le solicitemos y, a **Su** propio cargo, facilitarnos detalles completos en apoyo de **Su** reclamación (como material fotográfico, facturas, recibos, tasaciones de seguro, datos de otras partes involucradas o de testigos, etc.). Cuando **Usted** haya recibido tratamiento médico o haya estado ingresado en un hospital, deberá presentar pruebas documentales (por ejemplo, informe médico, carta del hospital, etc.) cuando se le exija para apoyar **Su** reclamación.
4. Cualquier pérdida, robo, intento de robo, **Daño** con dolo o agresión física deberá denunciarla a la policía a la mayor brevedad posible, siempre en un plazo máximo de 7 días de **Su** descubrimiento.
5. **Usted** no debe admitir ninguna responsabilidad en **Nuestro** nombre, representarnos o asumir cualquier compromiso de obligado cumplimiento para **Nosotros**, salvo con **Nuestro** consentimiento escrito. Tendremos derecho a dirigir completamente, controlar y resolver todos los procedimientos que surjan o que estén en conexión con reclamaciones en **Su** nombre o en nombre de cualquier Conductor Asegurado.
6. Podremos iniciar a **Nuestro** coste cualquier procedimiento en **Su** nombre o en nombre del **Conductor Asegurado** para recuperar y ser indemnizados por cualquier tercero con respecto a cualquier indemnización que haya sido otorgada de acuerdo con este seguro, recobro que **Nos** pertenecerá. **Usted** y/o el **Conductor Asegurado Nos** deben proporcionar toda la colaboración razonable que sea necesaria. Asimismo **Nos** tiene que comunicar si **Su Empresa o Agencia de Alquiler de Coches** o un tercero que esté relacionado con una reclamación que **Nos** haya enviado le reembolsa cualquier importe.

7. Actos fraudulentos

Si **Usted** realiza una reclamación fraudulenta en virtud de este contrato de seguro, **Nosotros**:

- no estaremos obligados a pagar la reclamación; y
- podremos recuperar de **Usted** cualquier suma que **Nosotros** le hayamos pagado en relación con dicha reclamación.

En caso de ejercer **Nuestro** derecho en virtud de esta cláusula:

- no tendremos ninguna obligación ante **Usted** respecto a un siniestro relevante ocurrido con posterioridad al acto fraudulento. Un siniestro relevante es todo aquello que da lugar a **Nuestra** responsabilidad en virtud del contrato de seguro (como la ocurrencia de una pérdida, la presentación de una reclamación o la notificación de una posible reclamación); y
- no estaremos obligados a devolver ninguna prima que haya sido pagada.

8. Si una reclamación estuviera cubierta por algún otro seguro, o debiera estar cubierta en caso de no existir la presente **Póliza**:

- no pagaremos ninguna compensación en virtud de esta **Póliza** si hubiera alguna otra póliza más adecuada en o vigor; o
- solo pagaremos **Nuestra** parte de la reclamación aun cuando la otra aseguradora rechazara la reclamación.

9. Legislación Aplicable

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

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

10. Los términos y condiciones de esta **Póliza** sólo estarán disponibles en inglés y español, y todas las comunicaciones relacionadas con dicha **Póliza** serán en inglés y español.

Exclusiones aplicables a la Póliza

Las exclusiones que se describen a continuación serán de aplicación a todas y cada una de las partes de la presente **Póliza**. Consulte la Parte A de la **Póliza** para obtener más información sobre las exclusiones aplicables a esta sección.

Esta **Póliza** le brinda la capacidad de reclamar una cantidad máxima igual al monto de **Franquicia** de cualquier **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches** impuesto tras el **Daño** a un **Vehículo de Alquiler**. Para que este seguro funcione, debe asegurarse de haber aceptado el seguro de la **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches** (a menudo denominado Exención de Responsabilidad por Danos de Colisión (CDW), Protección contra Robo y Seguro de Responsabilidad Complementario) cuando reserve el **Vehículo de Alquiler** o en el mostrador de alquiler.

1. Cualquier reclamación donde **Usted** no haya aceptado el Seguro de la **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches** (Exención de Responsabilidad por Danos de Colisión (CDW) y Seguro de Responsabilidad Complementario) en el mostrador de alquiler o en el caso donde el seguro (Exención de Responsabilidad por Danos de Colisión (CDW) y Seguro de Responsabilidad Complementario) no esté incluido en el precio total del **Contrato de Alquiler**.
2. Cualquier costo o cobro no relacionado directamente con un **Incidente** que resulte en 'Daño' para el **Vehículo de Alquiler**, incluidos, pero no limitados a, cualquier costo debido a una falla mecánica o eléctrica del **Vehículo de Alquiler**, con la excepción de los costos de remolque.
3. Si **Su** lugar de residencia se encuentra fuera de Alemania, Italia, Francia, Países Bajos, España, Irlanda, Suecia, Reino Unido, Islas del Canal o Isla de Man.
4. Si **Usted** o cualquier otro **Conductor Asegurado** no reúne las condiciones requeridas para la cobertura establecidas en la página 18 de la presente **Póliza**.
5. Si el **Contrato de Alquiler** es para un periodo de más de 60 días seguidos o está fuera del **Periodo de Seguro**.
6. Cuando los **Daños** resulten de lesiones o enfermedades causadas intencionadamente, del alcoholismo o de la ingesta de alcohol o drogas (a no ser que se trate de drogas tomadas por prescripción y bajo supervisión médica por un médico debidamente habilitado y colegiado, siempre y cuando no sean prescritas para el tratamiento de la adicción a las drogas).
7. Cuando los **Daños** sean consecuencia de transportar contrabando o de cualquier comercio ilegal o del uso del **Vehículo de Alquiler** incumpliendo los términos del **Contrato de Alquiler**.
8. Cuando los gastos sean asumidos, **su** pago sea exonerado o sean liquidados por la **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches**, por la **Empresa de Car Club** o **Su** aseguradora.
9. **Daño** a vehículos que no sean **Vehículos de Alquiler** contratados por **Usted** en virtud de un **Contrato de Alquiler** (que no sea un **Coche de Sustitución**). Cualquier **Daño** que **Usted** le cause a un vehículo de terceros no está cubierto.
10. Los **Daños** causados por el mero uso y el desgaste, el deterioro gradual, insectos o plagas.
11. Cuando **Su** reclamación esté de algún modo relacionada con un acto bélico, revolución o suceso similar, acto terrorista o riesgo nuclear.
 - (i) Por "riesgo nuclear" se entiende la radiación ionizante o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier residuo nuclear procedente de la combustión de combustible nuclear; o las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de cualquier montaje, pieza o componente nuclear explosivo.
 - (ii) Por "acto terrorista" se entiende cualquier acto de cualquier persona u organización que suponga, cause o amenace con causar un daño o que aterrorice o pretenda aterrorizar a la colectividad o a cualquier parte de ella si es probable que persiga un fin político, religioso, ideológico (o de naturaleza intelectual o racional) u otro similar.

12. **Daño** al interior del **Vehículo de Alquiler** o a su contenido o pérdida del contenido del **Vehículo de Alquiler**.
13. **Daño** causado por el desgaste y el transporte de animales.
14. Que el **Vehículo de Alquiler** sea conducido por personas que no estén designadas como conductores en el **Contrato de Alquiler**.
15. Que el valor de mercado del **Vehículo de Alquiler** supere €130.000 al comienzo del **Contrato de Alquiler** o que el **Vehículo de Alquiler** tenga más de 10 años de antigüedad.
16. Que el **Vehículo de Alquiler** sea una autocaravana, furgoneta, tráiler o caravana, **Vehículo Comercial** o camión, motocicleta, ciclomotor, vehículo cuyo uso principal esté destinado fuera de pista, o cualquier vehículo con más de 9 plazas.
17. Que los **Daños** hayan resultado de la conducción fuera de carretera, o por una carretera o terrenos sin asfaltar que no estén designados como vía pública.
18. Que **Usted** haya sido especialmente alertado del riesgo de un posible **Daño** en el **Vehículo de Alquiler**, por ejemplo, que **Usted** haya sido avisado de elevados niveles de agua o de la presencia de animales que puedan causar un **Daño**.
19. Cualquier costo adicional cobrado por una **Empresa o Agencia de Alquiler de Coches** o una **Empresa o Agencia de Car Club** que resulte de no reportar **Daños** a las mismas dentro del periodo de tiempo especificado en **Su Contrato de Alquiler**.

Su Cobertura

Parte A – Su Cobertura – Reembolso de Franquicia de Viaje Único

Su Certificado mostrará la cobertura que **Usted** ha seleccionado y suscrito en virtud de la presente **Póliza**. Acordamos proporcionarle el seguro descrito con arreglo a los términos, condiciones, exclusiones y limitaciones que se detallan a continuación y en las páginas 20-23 de la presente **Póliza**. Con el fin de asegurarse obtener el máximo provecho de **Su** cobertura, dedique el tiempo necesario para leer todos los detalles con atención:

La Cobertura	Qué le pagaremos
<p>A. Daños</p>	<p>Cuando Usted sea considerado responsable por Daños o pérdida de en las ventanas, neumáticos, ruedas, faros, chasis y techo en el Vehículo de Alquiler, le reembolsaremos los costes de reparación u otros gastos asociados que Usted haya tenido que pagar en virtud del Contrato de Alquiler.</p> <p>La Franquicia cobrada por la Empresa de Alquiler de Coches por Daños en otras partes del Vehículo de Alquiler.</p> <p>Hasta las cantidades máximas que se reflejan a continuación y que se detallan en Su Póliza con un total máximo de €7.100.</p>
<p>B. Daños en Tarjetas de Socio/Llaves</p>	<p>Esta Póliza le cubrirá a Usted frente a los costes ocasionados hasta un máximo de €550 por siniestro por Daños o pérdida de en la Tarjeta de Socio/Llave de un Vehículo de Alquiler, incluidos los costes de reemplazo de cerraduras y otros gastos de cerrajero.</p>
<p>C. Cobertura por Repostar el Carburante Equivocado</p>	<p>Esta Póliza también le cubrirá los costes ocasionados hasta un máximo de €550 por cada siniestro, por limpiar el motor y sistema de repostaje, así como cualquier coste de grúa asociado, en el caso de que ponga el tipo de combustible equivocado en Su Vehículo de Alquiler.</p>
<p>D. Compensación</p>	<p>Esta Póliza proveerá una compensación adicional de €28 por día si el Contrato de Alquiler se cancela o se reduce por recomendación por escrito de un médico cualificado. La cobertura está sujeta a las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El Conductor Asegurado debe estar ingresado en un hospital, hotel o alojamiento privado durante el tiempo por el cual el Vehículo de Alquiler estaba reservado y pagado. (ii) El Contrato de Alquiler debe ser de una duración mínima de 7 días.
<p>E. Costes de Devolución</p>	<p>Quedarán cubiertos los gastos adicionales en los que se incurra por no haber un Conductor Asegurado designado en el Contrato de Alquiler para devolver el Vehículo de Alquiler a la Empresa o Agencia de Alquiler de Coches como consecuencia de un Accidente o enfermedad por los que se requiera hospitalización.</p> <p>El importe máximo que pagaremos será de €330 por siniestro.</p>

La Cobertura	Qué le pagaremos
<p>F. Bloqueo Involuntario</p>	<p>Le pagaremos los gastos incurridos para abrir el Vehículo de Alquiler, sin causar Daños adicionales al mencionado vehículo, hasta un máximo de €66 por siniestro, siempre que:</p> <p>La Agencia o Empresa de Alquiler de Coches autorice al cerrajero así como la línea de actuación antes de que se llame al cerrajero.</p>
<p>G. Violencia en Carretera</p>	<p>Si Usted sufre una agresión física por otra persona como consecuencia directa de un Accidente con Su Vehículo de Alquiler que tenga como resultado una lesión física, le pagaremos a Usted o a Sus representantes legales hasta un máximo de €1.100 por un único Incidente.</p> <p>Por el contrario, no le compensaremos cuando esta agresión física:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ haya sido propiciada por un familiar o una persona conocida por Usted; ■ derive en un lesión física que no esté corroborada por evidencia médica; ■ no haya sido denunciada a la policía en el plazo de 7 días de producirse el Incidente; ■ haya contribuido, por algo dicho o hecho por Usted o por cualquier pasajero en Su Vehículo de Alquiler, a algo distinto del propio Incidente; ■ haya tenido lugar en un Incidente ocurrido fuera de las Limitaciones Territoriales especificadas en la página 19 y cubiertas por este seguro.
<p>H. Robo en Carretera</p>	<p>Si Usted sufre una agresión física por otra persona como consecuencia directa de un robo o intento de robo de Su Vehículo de Alquiler que tenga como resultado una lesión física, le pagaremos a Usted o a Sus representantes legales hasta un máximo de €1.100 por un único Incidente.</p> <p>Por el contrario, no le compensaremos cuando esta agresión física:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ haya sido propiciada por un familiar o una persona conocida por Usted; ■ derive en un lesión física que no esté corroborada por evidencia médica; ■ no haya sido denunciada a la policía en el plazo de 7 días de producirse el Incidente; ■ haya contribuido, por algo dicho o hecho por Usted o por cualquier pasajero en Su Vehículo de Alquiler, a algo distinto del propio Incidente; ■ haya tenido lugar en un Incidente ocurrido fuera de las Limitaciones Territoriales especificadas en la página 19 y cubiertas por este seguro.

La Cobertura	Qué le pagaremos
<p>I. Coche de Sustitución</p>	<p>En el caso de que se le preste a Usted un Coche de Sustitución cuando Su propio vehículo esté siendo revisado o reparado por Daños, le reembolsaremos los costes de reparación o la Franquicia en relación con el Coche de Sustitución del que Usted sea responsable, hasta un máximo de €7.100 por un único Incidente.</p> <p>Cada período de préstamo del Coche de Sustitución no debe exceder de 60 días seguidos.</p>
<p>J. Batería Descargada</p>	<p>Esta Póliza le cubre a Usted los gastos ocasionados, hasta un máximo de €275 por siniestro, a consecuencia de una batería descargada en Su Vehículo de Alquiler.</p> <p>No cubriremos ninguna reclamación derivada de una batería descargada en la que Usted no haya actuado de conformidad con las instrucciones del servicio de reparaciones de la Empresa de Alquiler de Coches.</p>
<p>K. Gastos por Retraso en la Recogida del Vehículo</p>	<p>En el caso de que haya un retraso no programado en un vuelo, que resulte en un gasto por la recogida del Vehículo de Alquiler fuera de las horas normales/estándar, le indemnizaremos con hasta un máximo de €66 por siniestro.</p>
<p>L. Cobertura de Equipaje</p>	<p>En caso de pérdida o Daños en el Equipaje y/o Efectos Personales como resultado de un robo o intento de robo, le indemnizaremos con hasta un máximo de €330 por un único siniestro y un límite por objeto único de €165, siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Usted tenga que pagar la Franquicia o los costes de reparación en virtud del Contrato de Alquiler. (ii) No exista prueba de recibo de compra o una tasación previa a la pérdida, el importe máximo que le pagaremos será de €85 por objeto único y un máximo de €220 por la totalidad de objetos. (iii) Cobertura del Equipaje, no le indemnizaremos por ningún siniestro derivado de: <ul style="list-style-type: none"> (a) El robo o Daños en Efectivo o Bienes de Valor. (b) Uso, desgaste o deterioro del Equipaje y/o Efectos Personales. (c) No se haya denunciado a la correspondiente autoridad policial en el plazo de 7 días de descubrirse y se haya obtenido un informe policial oficial. (d) Robo o Daños en el Equipaje y/o Efectos Personales de Su Vehículo de Alquiler salvo que hayan sido extraídos del maletero cerrado o la guantera.

Límite de la Póliza

Le pagaremos hasta el monto del **Franquicia** en virtud de un **Contrato de Alquiler** hasta un máximo de 7.100€.

Cuando el pago se haya realizado en moneda local, los límites especificados en esta **Póliza** se aplicarán en función del intercambio de la tasa aplicada en el momento de la compra de **Su Póliza**.

Cobertura adicional

La cobertura adicional solo será de aplicación si en **Su Certificado** consta como operativa y están sujeta a los términos, condiciones, exclusiones y limitaciones que se describen a continuación y en las páginas 20 y 23 de la presente **Póliza**. Con el fin de asegurarse obtener el máximo provecho de **Su** cobertura, dedique el tiempo necesario para leer todos los detalles con atención.

Parte B – Ámbito Mundial

Si **Usted** ha seleccionado y pagado la Parte B, esto debe quedar claramente reflejado en **Su Certificado**. **Usted** estará cubierto cuando utilice el **Vehículo de Alquiler** en las **Limitaciones Territoriales** de España y **Europa**, y con carácter adicional:

Ámbito mundial: Cualquier sitio del mundo, excluido cualquier **Viaje** dentro de, a o a través de Cuba, Irán, Corea del Norte, Región de Crimea, Sudán y Siria.

Cómo realizar una Reclamación

Para hacer una reclamación en virtud de alguna sección de la presente **Póliza**, debe contactar con **Nosotros** por alguno de los medios que se indican a continuación:

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

Por teléfono: **+44 (0) 1242 538 475**

Por correo electrónico: **excessclaims@insurance4carhire.com**

Por favor tenga en cuenta que

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

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

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

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

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

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

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

Con vistas a evitar reclamaciones fraudulentas, es posible que almacenemos **Sus** datos personales en **Nuestros** archivos informáticos y que los transfiramos a un sistema centralizado. Esta información la conservaremos de acuerdo con las condiciones de la Ley de protección de datos. Puede obtener más detalles en la páginas 12-13, en la sección "Protección de datos".

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

Este contrato de seguros se suscribe con AIG Europe S.A., una compañía aseguradora con número R.C.S. de Luxemburgo B 218806. AIG Europe S.A., tiene su sede central en el número 35D de Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburgo, y número de identificación fiscal LU30100608, www.aig.lu. AIG Europe, S.A. está autorizada por el Ministère des Finances de Luxemburgo y supervisado por el Commissariat aux Assurances, cuya dirección es 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburgo, GD de Luxemburgo, Tel.: **(+352) 22 69 11 - 1**, caa@caa.lu, www.caa.lu.

En caso de que esté disponible un informe sobre la situación de financiera y de solvencia de AIG Europe, S.A., usted podrá encontrarlo en el siguiente enlace: www.aig.lu

Externalización de Servicios

El Cliente reconoce y acepta expresamente que AIG Europe S.A. puede externalizar ciertos servicios, actividades o tareas a proveedores externos (que pueden o no estar **(a)** regulados o **(b)** ubicados en el Gran Ducado de Luxemburgo) (los "Proveedores de servicios").

En este contexto, el Cliente acepta expresamente que cualquier información que haya proporcionado a AIG Europe S.A., incluidos los datos que puedan identificar directa o indirectamente al Cliente, o un beneficiario real o un representante autorizado del Cliente, se puede comunicar a los Proveedores de servicios. La transferencia y/o divulgación de información a los proveedores de servicios puede continuar mientras el cliente mantenga su relación contractual de seguro con AIG Europe S.A.

La lista de servicios externalizados, así como el país de establecimiento de los proveedores de servicios, está disponible en el sitio web de AIG Europe S.A. en la siguiente dirección: www.aig.lu, que se actualizará periódicamente. El Cliente reconoce **(a)** haber leído y aceptado esta lista y **(b)** que visitará el sitio web periódicamente si desea acceder a la lista más actualizada.

Le informamos que AIG Europe S.A. no proporciona ningún consejo sobre este producto de seguro en particular que se le vendió.

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	6-7
Definitions that apply to the whole Policy	8-9
Important Information	10-14
Contacting Us – Quick Reference	15
Our Commitment to You	16-17
Your Policy Explained	18-19
Conditions which apply to this Policy	20-21
Exclusions which apply to this Policy	22-23
Your Cover:	
Part A – Single Trip Excess Reimbursement	24-27
Part B – Worldwide	27
How to make a Claim	28

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 20 – 23 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 8 – 9 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.**

Preliminary information regarding the intermediary

Your Policy is intermediated by Insurance4CarHire which 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 (FRN313250). This can be checked by visiting the Financial Services Register (register.fca.org.uk). Towergate Underwriting Group Limited is authorised to operate in Spain by the General Directorate of Insurance and Pensions Funds (DGSFP) on a freedom of establishment basis since 11 of January 2005, this can be checked by visiting the DGSFP Register (www.dgsfp.mineco.es).

Preliminary information regarding the Insurer

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 8 – 9 of the **Policy** for full details.

Preliminary information regarding the applicable law and jurisdiction

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

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

Preliminary information regarding claims and complaints procedures

Relevant information on out-of-court complaints and legal remedy procedures are included in pages 16 and 17.

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.

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** at any time by giving **You** 30 days' written notice to **Your** last known email address (or mailing address if **You** do not have an email address) provided by **You**. **We** will allow a proportionate refund of any premiums paid for the remaining **Period of Insurance**, as long as there have been no claims in the current **Period of Insurance**.

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 18 and 19 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 23 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.

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 pages 16 and 17. 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 28 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.

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

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

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 or recklessly provided **Us** with false or misleading information **We** will treat this **Policy** as if it never existed and decline all claims.

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

- treat this **Policy** as if it had never existed and refuse to pay all claims and return the premium paid. **We** will only do this if **We** provided **You** with insurance cover which **We** would not otherwise have offered;
- amend the terms of **Your** insurance. **We** may apply these amended terms as if they were already in place if a claim has been adversely impacted by **Your** carelessness;
- 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**; or
- cancel **Your Policy** in accordance with the cancellation rights above.

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.

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. Law that Applies

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

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

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 18 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 20 – 23 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> <p>(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.</p> <p>(ii) The Rental Agreement must be for at least a minimum of 7 days.</p>
<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 18 – 19 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 18 – 19 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 20 – 23 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 12 – 13 of this **Policy** Wording 'Data Protection'.

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.