

Seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals

Términos y condiciones de la póliza

Aseguradora:
Collinson Insurance Europe Limited

Distribuidora:
Eversure Cell of Jatco Insurance Brokers PCC Limited

Contenido

	Página
Introducción	3
Información importante sobre la póliza	3
Conductores principales y adicionales	4
Modificar la póliza	5
Presentar una reclamación	5
Glosario	6
Seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals	7
Sección 1: Reembolso de la franquicia	7
Sección 2: Exención de daños por colisión (CDW)	8
Sección 3: Carga de combustible inapropiado	9
Sección 4: Cobertura de bloqueo y llaves	9
Sección 5: Interrupción del alquiler	9
Sección 6: Cargos por recogida	10
Sección 7: Efectos personales	10
Sección 8: Agresión en la carretera y robo del vehículo	11
Sección 9: Accidente personal	11
Sección 10: Cobertura familiar	12
Sección 11: Cobertura de asistencia	12
Condiciones y exclusiones	13
Disposiciones generales de la póliza	14
Exclusiones generales de la póliza	17
Presentar una queja	18
Aviso de tratamiento de datos personales	19
Anexo 1: Prestaciones según la cobertura	22

Introducción

Gracias por elegir el **seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals**. Por favor, lea este documento y su **certificado de seguro** para asegurarse de que la información que nos ha dado es correcta y de que entiende la cobertura que le estamos ofreciendo. Es necesario que siga los términos y condiciones que se establecen en este documento. Si hay algo que no entienda, póngase en contacto con **Eversure Cell** a través de su sitio web: cover4rentals.com/contacto.

Declaración de requerimientos y necesidades

Esta **póliza** se adaptará a los **requerimientos y necesidades** de quien alquile un vehículo a una **empresa de alquiler** y quiera protegerse del coste de la franquicia de alquiler y de otros gastos en caso de **accidente, daños** o robo del **vehículo de alquiler**. Esta **póliza** se adquiere sin asesoramiento. Es decir, ni **nosotros** ni **Eversure Cell** vamos a hacerle recomendaciones personalizadas, por lo que es **usted** quien debe cerciorarse de que la **póliza** cubre sus propias necesidades.

Información reglamentaria

¿Quién es la aseguradora?

Collinson Insurance Europe Limited (CIEL) ha sido la encargada de elaborar este producto y la que proporciona la cobertura de esta póliza. CIEL es una entidad autorizada y regulada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (MFSA por sus siglas en inglés) para ejercer la actividad aseguradora en virtud del Capítulo 403 de la Ley de Entidades Aseguradoras de Malta. Número de identificación en Malta: C89977. Dirección: 3rd Floor, Development House, St. Anne Street, Floriana FRN 9010, Malta (<https://www.mfsa.mt/financial-services-register>).

¿Quién es la distribuidora y gestiona las reclamaciones, las quejas y la atención al cliente?

Cover4Rentals es el sitio web en el que se puede adquirir el seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals. La encargada de distribuir este producto es Eversure Cell of Jatco Insurance Brokers PCC Ltd, con dirección en The Reed Centre, Blue Harbour, Ta' Xbiex Marina, Ta' Xbiex, XBX 1027, Malta. En virtud de sus derechos de establecimiento, Eversure Cell of Jatco Insurance Brokers PCC Ltd está autorizada a actuar como corredora de seguros y prestar servicios de distribución de seguros en los estados miembros de la UE/EEE por la Ley de Distribución de Seguros de Malta (Capítulo 487) y la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (<https://www.mfsa.mt/financial-services-register>).

Eversure Cell es una célula de correduría de seguros de Jatco Insurance Brokers PCC Ltd, con número de identificación C9233, y está autorizada en virtud de la Ley de Distribución de Seguros de Malta (Capítulo 487) para llevar a cabo actividades de intermediación de seguros. Eversure Cell tiene licencia para operar como una empresa celular protegida (PCC, por sus siglas en inglés), de acuerdo con los términos de la Regulación de la Ley de Sociedades (Empresas con activos segregados que actúan como aseguradoras) de 2010, y está regulada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta. El número de referencia del Registro de Servicios Financieros de la MFSA (Identificación de persona autorizada) es ECEL2-21196.

Información importante sobre la póliza

No tiene obligación legal de contratar la cobertura que ofrece esta **póliza**. Asegúrese de que no tiene otra póliza de seguro que ya le ofrezca la misma cobertura que la nuestra.

La moneda que se usará para la **póliza** será el euro (EUR). Calcularemos la prima de **su póliza** en base a la información que **usted nos** proporcione. Al abonar **su** prima mediante una tarjeta de débito o crédito, **le** proporcionaremos la cobertura de seguro que se detalla en este documento de **póliza**, siempre sujeta a los términos, condiciones y limitaciones que se especifican a continuación o que **nosotros** modifiquemos por escrito durante el **período de cobertura**.

El idioma que se usará para esta póliza será inglés o español. Esto aplica a todos los documentos de la **póliza** y a la correspondencia que pueda tener con **nosotros** y con **Eversure Cell** para la administración de **su póliza** y la gestión de quejas. En caso de que se produzca una discrepancia entre ambos idiomas, la versión en inglés de la documentación será siempre la que prevalecerá.

¿Cómo puede comunicarse con Eversure Cell?

Esta **póliza**, distribuida por **Eversure Cell**, solo se puede adquirir en línea. Puede comunicarse con **Eversure Cell** a través del sitio web y del correo electrónico de **Cover4Rentals**. Toda la correspondencia relativa a esta **póliza** se realizará a través de dichos medios. Si desea que le contactemos por otra vía, por favor, comuníquelo.

Si cambia de dirección de correo electrónico, informe a **Eversure Cell** para que **nosotros** y **Eversure Cell** podamos contactarle.

Sus responsabilidades

Al contratar esta **póliza**, es vital que se asegure de que:

- a) Responde de forma precisa y completa a todas las preguntas que **le** hagamos al solicitar la cobertura.
- b) Toda la información que facilita al solicitar la cobertura es veraz y correcta.
- c) **Nos** comunica cuanto antes si se modifica alguna de las respuestas que ha dado.

Si no lo hace, su póliza puede perder validez y que no se aplique en caso de que quiera presentar una reclamación.

Conductores principales y adicionales

¿Qué diferencia hay entre un conductor principal y un conductor adicional?

El **conductor principal** es la persona que suscribe el **contrato de alquiler** con la **empresa de alquiler**. En caso de que el **vehículo de alquiler** sufra **daños**, él será el responsable de abonar los costes relativos a ellos. Los **conductores principales** deben figurar en esta **póliza**. La persona que adquiere la **póliza** (el asegurado) aparecerá automáticamente como **conductor principal**. En caso de que se elija la **cobertura familiar**, el asegurado puede añadir **familiares** como **conductores principales**.

La mayoría de **empresas de alquiler** permiten añadir **conductores adicionales** al **contrato de alquiler** además del **conductor principal**. No es necesario que dichos **conductores adicionales** figuren en esta **póliza** para que estén asegurados cuando conduzcan el **vehículo de alquiler**.

¿Quién puede ser conductor principal?

- La persona que adquiere la **póliza** (el asegurado) siempre constará como **conductor principal**.
- Para ser **conductor principal** se deben cumplir los siguientes requisitos:
 - Tener entre 25 y 84 años (ambos inclusive) al inicio del **período de cobertura**.
 - Ser residente de la Unión Europea o de un país del EEE.

¿Quién puede ser conductor adicional?

- Para ser **conductor adicional** se deben cumplir los siguientes requisitos:
 - Figurar en el **contrato de alquiler**.
 - Tener entre 25 y 84 años (ambos inclusive) al inicio del **contrato de alquiler**.
 - Ser residente del **Reino Unido**, la Unión Europea, un país del EEE o Suiza.

Requisitos adicionales para los conductores principales y adicionales

- Los **conductores principales** y los **conductores adicionales** deben:
 - Estar en posesión de un permiso de conducir válido y expedido en el **Reino Unido**, la Unión Europea, un país del EEE, o alguno de los siguientes países: Australia, Canadá, Nueva Zelanda, Suiza o los Estados Unidos de América.
 - Evitar conducir si un profesional médico se lo ha desaconsejado.

Modificar la póliza

Si quiere realizar cambios en **su póliza**, póngase en contacto con **Eversure Cell** en el siguiente enlace:

- cover4rentals.com/contacto

Eversure Cell le comunicará si los términos o el precio de **su póliza** sufren algún cambio antes de confirmar la modificación. Consulte las condiciones del acuerdo comercial para **clientes de Eversure Cell** para informarse de los cargos que se podrían aplicar.

Si tiene una **póliza** de viaje único y necesita extender **su** viaje, envíe la solicitud a través del sitio web de **Eversure Cell** antes de que venza **su póliza**. Le seguiremos proporcionando cobertura con la condición de que confirme la modificación y abone cualquier prima adicional que pueda aplicar cuando **Eversure Cell** responda a **su** solicitud.

Presentar una reclamación

Si quiere presentar una reclamación, acceda a cover4rentals.com/reclamaciones y rellene el aviso de reclamación en línea.

Antes de presentar una reclamación, asegúrese de que dispone de la siguiente información y documentos:

- El número de **su póliza** (tal cual aparece en el **certificado de seguro**).
- El **contrato de alquiler**.
- La documentación de la **empresa de alquiler** en la que aparezcan los cargos que desea reclamar.
- Una copia del extracto bancario o de la tarjeta en la que conste el pago a la **empresa de alquiler** de los gastos que **usted** reclama.
- Una copia del permiso de conducir del **conductor principal**.
- Una copia del permiso de conducir del **conductor adicional**, si conducía en el momento del incidente.

En ocasiones, es posible que **nosotros** y/o **Eversure Cell** le solicitemos documentación adicional. En tal caso, **Eversure Cell** se pondrá en contacto con **usted**. Una vez que recibamos la documentación solicitada, **Eversure Cell** resolverá en **nuestro** nombre, y en un plazo máximo de 30 días, las reclamaciones válidas.

Información importante

Si la reclamación que quiere presentar corresponde a la «Sección 2: Exención de daños por colisión (CDW)» y supera los 5000 euros (o el equivalente en moneda local), notifique a **Eversure Cell** de la posible reclamación antes de realizar el pago a la **empresa de alquiler**.

Glosario

Cuando las siguientes palabras y frases aparezcan en los documentos de **su póliza** o en el **certificado de seguro**, siempre tendrán el mismo significado y se resaltarán con letra en **negrita**.

- **Accidente:** suceso repentino, inesperado e involuntario en el que se ve involucrado el **vehículo de alquiler**.
- **Certificado de seguro:** documento en el que aparece **su** nombre, el del **conductor** o **conductores principales**, el **período de cobertura**, las coberturas y secciones que están aseguradas con **su póliza** (incluidos los límites de indemnización o la suma asegurada), y la prima que debe abonar.
- **Conductor adicional:** persona que figura en el **contrato de alquiler** aparte del **conductor principal**. Un **conductor adicional** no puede alquilar un **vehículo de alquiler** por sí mismo, depende del **conductor principal**, pero puede conducir el **vehículo de alquiler** sin que el **conductor principal** esté presente.
- **Conductor principal:** usted (y un **familiar**, si la **cobertura familiar se adquiere como complemento opcional**). Su nombre debe figurar en su **certificado de seguro** y como arrendatario en el **contrato de alquiler**.
- **Contrato de alquiler:** contrato abonado y firmado por un **conductor principal** para el alquiler de un **vehículo de alquiler**. No aplica a vehículos de cortesía o sustitución proporcionados por una empresa de mantenimiento o reparación ni a los proporcionados a raíz de una reclamación de seguro de automóvil.
- **Cover4Rentals:** sitio web en el que se puede adquirir el seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals. Eversure Cell of Jatco Insurance Brokers PCC Limited gestiona dicho sitio web en virtud de un contrato de autoridad vinculante con Collinson Insurance Europe Limited. La referencia del contrato es EVERCIELCDWXS.
- **Daños:** daños físicos causados al **vehículo de alquiler** por incendio, vandalismo, **accidente** o intento de robo.
- **Efectos personales:** equipaje, ropa y cualquier artículo que se suele llevar puesto, se utilice o se transporte durante un viaje. En este apartado no se consideran **efectos personales** el dinero, pasaportes, teléfonos móviles, tabletas, dispositivos de navegación, ordenadores portátiles, equipos de sonido (auriculares inclusive) y equipo fotográfico.
- **Empresa de alquiler:** empresa autorizada por la autoridad reguladora del país, estado o autoridad local del territorio en el que está situada, para proporcionar vehículos de alquiler.
- **Empresa de uso temporal de vehículos:** **empresa de alquiler** que proporciona su propia flota de vehículos para alquilar a corto plazo y bajo demanda. No se incluyen las empresas que facilitan el uso compartido y el alquiler de vehículos entre particulares.
- **Europa:** Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Córcega, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España (Islas Baleares e Islas Canarias inclusive), Estonia, Finlandia, Francia (Córcega inclusive. Aquí no se incluyen los departamentos de ultramar), Gibraltar, Grecia, Hungría, Irlanda, Isla de Man, las Islas del Canal, Italia, (Cerdeña y Sicilia inclusive), Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal (Madeira inclusive), **Reino Unido**, República Checa, Rumanía, San Marino, Suecia y Suiza.
- **Eversure Cell:** Eversure Cell of Jatco Insurance Brokers PCC Limited (Número de identificación en Malta: C9233).
- **Familiar:** **su** madre, padre, hermano, hermana, hija, hijo, marido, mujer, pareja (incluidas las uniones civiles y las parejas de hecho), padrastro, madrastra, hijastro, hijastra, hermanastro o hermanastra. Además, deben residir de forma permanente con **usted** en la misma dirección.
- **Internacional:** todos los países del mundo, a menos que se haya especificado su exclusión.
- **Lunas del vehículo:** cualquier luna que forme parte del **vehículo de alquiler**. Esto incluye el parabrisas, las ventanillas, las luces interiores y exteriores y el techo solar.
- **Nosotros/nuestro/nos:** Collinson Insurance Europe Limited.
- **Pérdida de uso:** período de tiempo en el que el **vehículo de alquiler** no está disponible para alquilar debido a **daños** causados en relación con un **contrato de alquiler**.
- **Período de cobertura:** período que se da entre las fechas de inicio y vencimiento de su **póliza**, tal y como figuran en su **certificado de seguro**. En caso de renovación de la cobertura anual, este término engloba los **períodos de cobertura** subsiguientes cuando un **contrato de alquiler** abarque varios años de **póliza**.
- **Póliza:** el presente documento y su **certificado de seguro**, que juntos detallan **su** cobertura de seguro.
- **Reino Unido:** Inglaterra, Escocia, Gales, Irlanda del Norte, Islas del Canal, Isla de Man y Gibraltar.
- **Usted/su/le:** la persona asegurada en el **certificado de seguro**.
- **Vehículo de alquiler:** el coche (los 4x4 destinados al uso en carretera inclusive) alquilado por un **conductor principal** en virtud de un **contrato de alquiler** con una **empresa de alquiler** o una **empresa de uso temporal de vehículos**. Aquí NO se incluye:
 - Vehículos de más de 7 plazas.
 - Vehículos con un precio de venta recomendado por el fabricante igual o superior a 75 000 EUR (65 000 EUR para la Cobertura Plata) (o su equivalente en moneda local) en el país en el que **usted** recoja el **vehículo de alquiler**.
 - Vehículos con más de 10 años de antigüedad.
 - Furgonetas, *pick-ups* (*pick-ups* con techo rígido inclusive), microbuses, autocaravanas, cámpers o motocicletas.
- **Vía pública:** cualquier carretera, asfaltada o sin asfaltar, que esté destinada al uso del público en general.

Seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals

Las secciones que siguen a continuación proporcionan diferentes tipos de protección al alquilar un vehículo. Dichas secciones solo se aplican a **su póliza** si figuran como aseguradas en **su certificado de seguro**, siempre en función de la cobertura (Plata u Oro) y las opciones seleccionadas (consulte el Anexo 1).

Sección 1: Reembolso de la franquicia

✓ Se incluye en la Cobertura Oro y Plata

Aviso importante: para que se pueda aplicar esta sección, en **su contrato de alquiler** debe estar incluida la cobertura básica de exención de daños por colisión (CDW por sus siglas en inglés, que corresponden a «Collision Damage Waiver») de la **empresa de alquiler**. Aunque la CDW de la **empresa de alquiler** cubre daños básicos en la carrocería, suele tener una franquicia bastante elevada que tendrá que abonar **usted** si el **vehículo de alquiler** se devuelve con **daños**. Puede que la cobertura básica de CDW no incluya ciertos daños, como los relacionados con los neumáticos y el parabrisas. En esta sección se le ofrece cobertura para que pueda reclamar la franquicia que le cobre la **empresa de alquiler**.

Cobertura:	Exclusiones:
Franquicia: Si el vehículo de alquiler se ve involucrado en un accidente, sufre daños, o lo roban, y se considera al conductor principal responsable (de acuerdo con los términos del contrato de alquiler), nosotros le devolveremos: - La parte de la franquicia que le cobre la empresa de alquiler. - Los cargos por pérdida de uso que le cobre la empresa de alquiler. - Los gastos de remolque derivados del incidente que le cobre la empresa de alquiler. - Los gastos de administración derivados del incidente que le cobre la empresa de alquiler. Gastos adicionales: Si se sufren daños secundarios (por ejemplo, la sustitución de un neumático) y es usted quien ha pagado al restaurador, le reembolsaremos la cantidad siempre que: - El coste de la reparación no supere los 250 euros (o su equivalente en moneda local). Usted tenga una factura o recibo de la reparación en la que se indiquen claramente los datos del vehículo de alquiler y la reparación efectuada. Daños que no cubra la CDW: En esta sección se incluyen los daños a las siguientes partes del vehículo de alquiler (y que pueden no estar incluidas en la cobertura básica de CDW de la empresa de alquiler): Lunas del vehículo - Interior (solo si figura como incluido en su certificado de seguro). - Techo. - Neumáticos y llantas. - Bajos.	No cubriremos: - Las reclamaciones en las que no se cubra la CDW básica en el contrato de alquiler. - Las reclamaciones en las que usted no pueda proporcionarnos una factura de la reparación, un presupuesto de reparación, una evaluación de daños o algún documento similar de la empresa de alquiler (o del reparador de los daños secundarios) en el que aparezca el coste de la reparación del vehículo de alquiler y la franquicia de alquiler que se le ha cobrado. - Las reclamaciones por un vehículo de alquiler que se haya alquilado a una empresa de uso temporal de vehículos (a menos que aparezca como asegurado en su certificado de seguro). - Las reclamaciones por daños causados por ceniza volcánica. - Las reclamaciones por robo, intento de robo o vandalismo que no se hayan denunciado a la policía (o a una autoridad equivalente) y no se posea un informe oficial de la misma. - Las reclamaciones por accidentes que no se hayan denunciado a la policía (o a una autoridad equivalente), cuando así lo exija la legislación local, y no se posea un informe oficial de la misma. - Las reclamaciones en las que un tercero sea el responsable y la empresa de alquiler le haya cargado (o le vaya a cargar) a usted gastos relacionados con el incidente reembolsado. - Las reclamaciones por pérdida de uso en las que la tarifa diaria sea superior a la indicada en su contrato de alquiler. - Las reclamaciones por gastos de limpieza del vehículo de alquiler. - Las reclamaciones por pérdida de piezas o componentes del vehículo de alquiler que no sean a consecuencia de un accidente, robo, intento de robo o vandalismo. - Las reclamaciones por la pérdida de contenidos del vehículo de alquiler que pertenezcan a la empresa de alquiler. - Las reclamaciones por el uso de un espray reparador de pinchazos, a menos que se presenten acompañadas de una reclamación por daños a los neumáticos del vehículo de alquiler.

El importe máximo que reembolsaremos por las reclamaciones de esta sección no superará la cantidad que se indica en el **certificado de seguro**. En el **certificado de seguro** también se pueden indicar límites diferentes para la **pérdida de uso**, los gastos de remolque y los gastos de administración.

Sección 2: Exención de daños por colisión (CDW)

Solo está disponible como complemento opcional para la Cobertura Oro si se selecciona y se paga una prima adicional.

Aviso importante: en ciertos casos, la **empresa de alquiler** no incluye la cobertura de exención de daños por colisión (CDW por sus siglas en inglés, que corresponden a «Collision Damage Waiver») en el **contrato de alquiler**. En ese caso, **usted** es el responsable de cubrir el coste de sustitución si el **vehículo de alquiler** se devuelve con **daños** o lo roban.

En esta sección se le ofrece cobertura para que pueda reclamarle a la **empresa de alquiler** los cargos en caso de **daños** o de robo del **vehículo de alquiler**.

Cobertura:	Exclusiones:
Si el vehículo de alquiler se ve involucrado en un accidente, sufre daños, o lo roban, y se considera al conductor principal responsable (de acuerdo con los términos del contrato de alquiler), nosotros le devolveremos: - Los cargos que le cobre la empresa de alquiler y que estén directamente relacionados con los daños o el robo del vehículo de alquiler. - Los cargos por pérdida de uso que le cobre la empresa de alquiler. - Los gastos de remolque derivados del incidente que le cobre la empresa de alquiler. - Los gastos de administración derivados del incidente que le cobre la empresa de alquiler. Si se sufren daños secundarios (por ejemplo, la sustitución de un neumático) y es usted quien ha pagado al restaurador, le reembolsaremos la cantidad siempre que: - El coste de la reparación no supere los 250 euros (o su equivalente en moneda local). Usted tenga una factura o recibo de la reparación en la que se indiquen claramente los datos del vehículo de alquiler y la reparación efectuada.	No cubriremos: - Las reclamaciones en las que usted no pueda proporcionarnos una factura de la reparación, un presupuesto de reparación, una evaluación de daños o algún documento similar de la empresa de alquiler (o del reparador de los daños secundarios) en el que aparezca el coste de la reparación del vehículo de alquiler y la franquicia de alquiler que se le ha cobrado. - Las reclamaciones por un vehículo de alquiler que se haya alquilado a una empresa de uso temporal de vehículos (a menos que aparezca como asegurado en su certificado de seguro). - Las reclamaciones por daños causados por ceniza volcánica. - Las reclamaciones por robo, intento de robo o vandalismo que no se hayan denunciado a la policía (o una autoridad equivalente) y no se posea un informe oficial de la misma. - Las reclamaciones por accidentes que no se hayan denunciado a la policía (o a una autoridad equivalente), cuando así lo exija la legislación local, y no se posea un informe oficial de la misma. - Las reclamaciones en las que un tercero sea el responsable y la empresa de alquiler le haya cargado (o le vaya a cargar) a usted gastos relacionados con el incidente reembolsado. - Las reclamaciones por pérdida de uso en las que la tarifa diaria sea superior a la indicada en su contrato de alquiler. - Las reclamaciones por gastos de limpieza del vehículo de alquiler. - Las reclamaciones por pérdida de piezas o componentes del vehículo de alquiler que no sean a consecuencia de un accidente, robo, intento de robo o vandalismo. - Las reclamaciones por la pérdida de contenidos del vehículo de alquiler que pertenezcan a la empresa de alquiler.

El importe máximo que reembolsaremos por las reclamaciones de esta sección no superará la cantidad que se indica en el **certificado de seguro**. En el **certificado de seguro** también se pueden indicar límites diferentes para la **pérdida de uso**, los gastos de remolque y los gastos de administración.

Sección 3: Carga de combustible inapropiado

✓ Se incluye en la Cobertura Oro y Plata

Cobertura:	Exclusiones:
Si el conductor principal o alguno de los conductores adicionales llena el depósito del vehículo de alquiler con combustible inapropiado, le reembolsaremos los costes del drenaje de dicho combustible y los gastos de remolque para transportar el vehículo de alquiler a un lugar donde se pueda drenar el depósito.	No cubriremos: 1 Las reclamaciones por el coste del combustible incorrecto o de sustitución. 2 Las reclamaciones por daños al motor o a algún otro componente del vehículo de alquiler.

El importe máximo que reembolsaremos por las reclamaciones de esta sección no superará la cantidad que se indica en el **certificado de seguro**.

Sección 4: Cobertura de bloqueo y llaves

✓ Se incluye en la Cobertura Oro y Plata

Cobertura:	Exclusiones:
Cobertura de bloqueo Si el conductor principal o el conductor adicional no puede acceder al vehículo de alquiler , le reembolsaremos el coste de apertura del vehículo de alquiler . Cobertura de llaves Si se pierden las llaves del vehículo de alquiler o las roban, el conductor principal deberá notificárselo a la empresa de alquiler con la mayor brevedad. Le reembolsaremos el coste de sustitución de las llaves y, en caso de que fuera necesario, de las cerraduras del vehículo de alquiler .	No cubriremos: 1 Las reclamaciones por daños al vehículo de alquiler que se hayan causado por acceder (o intentar acceder) al vehículo en caso de que no se pueda abrir. 2 Las reclamaciones en las que el conductor principal o un conductor adicional no le haya notificado a la empresa de alquiler con la mayor brevedad posible que se han perdido las llaves del vehículo de alquiler o las han robado. 3 Las reclamaciones en las que no se hayan devuelto las llaves tal y como especifica la empresa de alquiler al final del contrato de alquiler. Por ejemplo, la empresa de alquiler puede tener una caja de seguridad de llaves para devolverlas fuera de horario de oficina. 4 Las reclamaciones en las que se haya contactado a un cerrajero antes de que la empresa de alquiler le haya dado permiso.

El importe máximo que reembolsaremos por las reclamaciones de esta sección no superará la cantidad que se indica en el **certificado de seguro**.

Sección 5: Interrupción del alquiler

✓ Se incluye en la Cobertura Oro

✗ No se incluye en la Cobertura Plata

Cobertura:	Exclusiones:
Si el conductor principal no puede conducir el vehículo de alquiler por problemas de salud inesperados, y no hay ningún conductor adicional disponible, el contrato se anulará. Le reembolsaremos la parte no utilizada del contrato de alquiler , hasta un máximo del importe indicado en el certificado de seguro .	No cubriremos: 1 Las reclamaciones en las que usted no pueda demostrar que un profesional médico ha valorado que el conductor principal no puede conducir el vehículo de alquiler por problemas de salud inesperados.

Sección 6: Cargos por recogida

✓ Se incluye en la Cobertura Oro

✗ No se incluye en la Cobertura Plata

Cobertura:	Exclusiones:
Si el conductor principal no puede conducir el vehículo de alquiler por problemas de salud inesperados, y no hay ningún conductor adicional disponible, le reembolsaremos el coste por trasladar el vehículo de alquiler hasta la empresa de alquiler , hasta un máximo del importe indicado en el certificado de seguro .	No cubriremos: 1 Las reclamaciones en las que usted no pueda demostrar que un profesional médico ha valorado que el conductor principal no puede conducir el vehículo de alquiler por problemas de salud inesperados. 2 Las reclamaciones por gastos ya contraídos debido a que en el contrato de alquiler se especifican diferentes lugares de recogida y entrega.

Sección 7: Efectos personales

✓ Se incluye en la Cobertura Oro y Plata

Cobertura:	Exclusiones:
Si se produce un robo con fuerza o con violencia en el vehículo de alquiler , o roban el vehículo de alquiler y se llevan sus efectos personales o los de un familiar , le reembolsaremos hasta un máximo del importe indicado en el certificado de seguro por el coste del reemplazo de dichos efectos.	No cubriremos: 1 Las reclamaciones que no se presenten en conjunto con una reclamación válida por daños o robo del vehículo de alquiler y por el mismo incidente. 2 Las reclamaciones en las que los efectos personales no se colocaran en el maletero o en alguno de los compartimentos del vehículo de alquiler fuera de la vista. 3 Las reclamaciones por robo de dinero (en cualquiera de sus formas), tarjetas de pago, billetes o entradas, documentos (de cualquier tipo) y pasaportes. 4 Las reclamaciones por robo de teléfonos móviles, tabletas, dispositivos de navegación, ordenadores portátiles, equipos de audio (auriculares inclusive) y equipo fotográfico. 5 Las reclamaciones en las que usted tenga una póliza de seguro de viaje que ofrezca cobertura por robo de efectos personales.

Sección 8: Agresión en la carretera y robo del vehículo

✓ Se incluye en la Cobertura Oro

✗ No se incluye en la Cobertura Plata

Cobertura:	Exclusiones:
Si el conductor principal sufre lesiones por una agresión física a raíz de un accidente en el que esté involucrado el vehículo de alquiler (o durante el robo o intento de robo del mismo), le concederemos una prestación por el importe que figura en el certificado de seguro .	No cubriremos: 1 Las reclamaciones en las que usted no pueda aportar pruebas médicas de las lesiones del conductor principal. 2 Las reclamaciones en las que no se haya denunciado el incidente a la policía (o a una autoridad equivalente) y no se tenga un informe oficial de la misma. 3 Las reclamaciones en las que el conductor principal haya sido agredido físicamente por un conductor adicional, un familiar u otra persona que el conductor principal conozca. 4 Las reclamaciones en las que el conductor principal (o alguno de los pasajeros del vehículo de alquiler) haya provocado o contribuido a la agresión física.

Sección 9: Accidente personal

✓ Se incluye en la Cobertura Oro

✗ No se incluye en la Cobertura Plata

Cobertura:	Exclusiones:
Le concederemos una prestación si el conductor principal sufre un accidente, mientras conduce el vehículo de alquiler, que produzca la muerte, la pérdida de un miembro, la pérdida de visión o la incapacidad permanente absoluta. Consideraremos conceder la prestación por incapacidad permanente absoluta si estamos convencidos de que la discapacidad se prolongará durante 12 meses desde el accidente y, con gran probabilidad, perdure durante el resto de vida del conductor principal. El importe que le concederemos figura en su certificado de seguro.	No cubriremos: 1 Las reclamaciones que resulten de suicidio, intento de suicidio o autolesiones. 2 Las reclamaciones en las que el conductor del vehículo de alquiler se enfrente a una condena por consumo de alcohol, drogas, o cualquier otra infracción que tenga conexión directa con el accidente. 3 Las reclamaciones en las que el conductor principal no llevara puesto el cinturón de seguridad en el momento del accidente. 4 Las reclamaciones en las que la muerte, la pérdida de un miembro, la pérdida de visión o la incapacidad permanente absoluta ocurra después de 180 días del accidente. 5 Las reclamaciones en las que usted no pueda demostrarnos que la incapacidad permanente absoluta se prolongará durante 12 meses desde el accidente y, con gran probabilidad, perdure durante el resto la vida del conductor principal. 6 Los accidentes en los que no esté involucrado el vehículo de alquiler.

El importe máximo que reembolsaremos por las reclamaciones de esta sección no superará la cantidad que se indica en el **certificado de seguro**.

Sección 10: Cobertura familiar

Disponible como complemento opcional para la Cobertura Oro y Plata si se selecciona y se paga una prima adicional.

Al seleccionar esta cobertura, se puede incluir a **sus familiares** en la póliza como **conductores principales**. Esto implica que **su familiar** podrá beneficiarse de la cobertura que le ofrece esta **póliza** al hacer un **contrato de alquiler** en su nombre.

Es obligatorio que los **familiares** residan de forma permanente con **usted** en la misma dirección y que cumplan los requisitos de conducción que se especifican en la sección de «Condiciones y exclusiones del seguro de franquicia para coches de alquiler de **Cover4Rentals**».

Sección 11: Cobertura de asistencia

✓ Se incluye en la Cobertura Oro

✗ No se incluye en la Cobertura Plata

Cobertura:	Exclusiones:
Si el vehículo de alquiler sufre una avería mecánica o eléctrica (descarga de la batería inclusive), o tiene un pinchazo, le reembolsaremos los costes de asistencia en carretera y de remolque que se produzcan como consecuencia del incidente. Si usted le ha pagado dichos gastos directamente a un tercero en vez de a la empresa de alquiler, se los reembolsaremos siempre que: • Presente una factura o recibo en el que aparezca la información de ese tercero, del vehículo de alquiler y del servicio prestado.	No cubriremos: 1 Las reclamaciones que no estén acompañadas de una factura o documento similar de la empresa de alquiler o de un tercero. 2 Las reclamaciones por reparaciones al vehículo de alquiler, más allá de las incluidas en la Sección 1: «Reembolso de la franquicia» o la Sección 2: «Exención de daños por colisión (CDW)».

El importe máximo que reembolsaremos por las reclamaciones de esta sección no superará la cantidad que se indica en el **certificado de seguro**.

Condiciones y exclusiones del seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals

En esta sección se detallan las principales condiciones y exclusiones que afectan a **su** cobertura. Le recomendamos que las lea con atención para asegurarse de que la cobertura se adapta a **sus** requerimientos y necesidades. Más adelante se detallan las disposiciones y exclusiones generales de la póliza.

Condiciones:	Exclusiones:
1 Requerimientos de conducción Los conductores principales y los conductores adicionales deben: - Tener entre 25 y 84 años (ambos inclusive) al inicio del período de cobertura (o al inicio del contrato de alquiler en el caso de los conductores adicionales). - Ser residente de: - la Unión Europea o un país del EEE en el caso de los conductores principales. - el Reino Unido, la Unión Europea, un país del EEE, o Suiza, en el caso de los conductores adicionales. - Estar en posesión de un permiso de conducir válido y expedido en el Reino Unido, la Unión Europea, un país del EEE, o alguno de los siguientes países: Australia, Canadá, Nueva Zelanda, Suiza o los Estados Unidos de América. - Evitar conducir si un profesional médico se lo ha desaconsejado. 2 Límites geográficos La cobertura se proporciona a los vehículos de alquiler alquilados y conducidos únicamente dentro del límite geográfico indicado en su certificado de seguro. 3 Duración de la póliza Viaje único: uno o más contratos de alquiler consecutivos durante el período de cobertura. Cobertura anual: contratos de alquiler ilimitados durante el período de cobertura. Cada contrato de alquiler no superará en tiempo el período máximo de alquiler que figura en su certificado de seguro. 4 Alquileres simultáneos Un conductor principal solo puede tener un contrato de alquiler activo en cualquier momento dado.	No cubriremos: - Las reclamaciones relacionadas con un vehículo de alquiler que se haya alquilado en su país de residencia (a menos que se muestre como cubierto en su certificado de seguro). - Las reclamaciones en las que el conductor principal que figure en el contrato de alquiler no figure como asegurado en su certificado de seguro. - Las reclamaciones en las que el conductor del vehículo de alquiler no figure como conductor principal o conductor adicional en el contrato de alquiler. - Las reclamaciones en las que el período de cobertura no cubra en su totalidad el período del contrato de alquiler. - Las reclamaciones por un vehículo de alquiler que se haya utilizado para un fin distinto al que se permite en su certificado de seguro. En el caso de que se excluya el uso comercial, este punto hace referencia al uso del vehículo de alquiler para cualquier trabajo o actividad comercial. - Las reclamaciones en las que no se hayan respetado las condiciones del contrato de alquiler. - Las reclamaciones en las que se haya alquilado el vehículo de alquiler a Green Motion, a Wheego o a Panek. - Las reclamaciones por avería mecánica o eléctrica del vehículo de alquiler, más allá de la cobertura que ofrece la Sección 11: «Cobertura de asistencia» (si se incluye dicha sección en su certificado de seguro). - Las reclamaciones derivadas del uso del vehículo de alquiler en lugares que no sean una vía pública. - Las reclamaciones por viajar a o atravesar Afganistán, Armenia, Bielorrusia, Corea del Norte, Costa de Marfil, Crimea, Cuba, Islandia, Irán, Irak, Israel, Jamaica, Liberia, Birmania, la República del Congo, la República Democrática del Congo, la República Dominicana, Rusia, Sudán, Siria, Venezuela, Ucrania y Zimbabue. - Las reclamaciones por viajar a un país o región al que el gobierno de su país de residencia haya desaconsejado viajar, o solo desplazarse para viajes esenciales.

Disposiciones generales de la póliza

Estas condiciones se aplican a toda la **póliza** a menos que se indique lo contrario. Pueden aplicarse otras condiciones a coberturas individuales o a secciones de la cobertura. Para más información, consulte los términos y condiciones de la cobertura.

Legislación aplicable a la póliza

Esta **póliza** se rige e interpreta según las leyes del país en el que **usted** resida habitualmente, ya sea en la Unión Europea o el EEE. Los tribunales competentes también serán los del país en el que **usted** resida.

Usted, nosotros y/o Eversure Cell (en nuestro nombre) somos los únicos que podemos aplicar los términos de esta póliza. Nadie más posee esa habilidad. Si usted o nosotros y/o Eversure Cell (en nuestro nombre) decidimos no aplicar algún derecho en virtud de la presente póliza, ello no afectará a su capacidad o a la nuestra y/o de Eversure Cell de depender de algún otro derecho en un posible futuro. Si alguna parte de esta póliza se considera inválida, la validez de las otras partes de la póliza no se verá afectada.

Cancelación de la póliza

Si desea cancelar la **póliza**, notifíquesele a Eversure Cell a través de su página web: cover4rentals.com/contacto. Será necesario que nos confirme **su** número de **póliza**, **su** información personal y la fecha en la que desea que se haga efectiva la cancelación.

Pólizas anuales y de viaje único de 31 días o más:

Está en **su** derecho de cancelar **su póliza** de seguro en un plazo de 14 días a partir de que reciba la documentación de la **póliza** o a partir de la fecha de inicio de la **póliza**, lo que suceda más tarde. **Le** reembolsaremos la prima que haya abonado siempre que no haya presentado ninguna reclamación y no se haya producido ningún incidente del que **usted** tenga conocimiento antes de la cancelación.

Puede cancelar su póliza de seguro pasado el plazo de 14 días, pero no le reembolsaremos la prima.

Pólizas de viaje único de 30 días o menos:

En este caso, **usted** no posee ningún derecho legal de cancelación. Sin embargo, si solicita cancelar la **póliza** antes del inicio del **período de cobertura**, **le** devolveremos la prima que haya abonado. **No le devolveremos la prima una vez que dé inicio el período de cobertura.**

Aviso importante sobre la cancelación de la póliza

Para más información sobre cualquier otro cargo que pueda tener que abonar si cancela la **póliza**, consulte las condiciones del acuerdo comercial para clientes de **Eversure Cell**.

Disposiciones generales de la póliza (continuación)

Nuestro derecho de cancelación

No tenemos la obligación de renovar un seguro y podremos también cancelar una **póliza** de seguro si existe una razón válida que lo justifique, siempre que le enviemos una notificación previa acorde con la normativa de su país de residencia. Se le enviará un aviso de cancelación al correo electrónico que **usted** nos facilitó al contratar la **póliza**.

Entre esas razones se incluyen:

- a) **Nosotros** y/o **Eversure Cell** sospechamos, de manera razonable, que se está cometiendo un fraude.
- b) Impago de la prima.
- c) Conducta amenazadora y violenta.
- d) Incumplimiento de los términos y condiciones de la **póliza**.
- e) **Usted** no ha proporcionado respuestas completas y precisas a las preguntas que le formulamos.
- f) **Usted** no coopera o no está dispuesto a cooperar en caso de reclamación.

Si **nuestra** investigación y/o la de **Eversure Cell** confirma el fraude o un encubrimiento grave, estamos en **nuestro** derecho de cancelar la **póliza** con efecto inmediato y datar la cancelación con una fecha previa que coincida con la fecha del fraude o la fecha en la que **usted** nos proporcionó información incompleta o inexacta. En ese caso, su **póliza** podría quedar cancelada desde la fecha en la que **usted** la contrató originalmente.

Si cancelamos la **póliza**, recibirá una devolución de la prima prorrateada que equivalga al número de meses completos que queden por transcurrir de su **póliza**. No tendrá derecho a dicha devolución si el motivo de la cancelación es fraude o falta de colaboración.

Renovación de la póliza (solo para la cobertura anual)

Siempre que sea posible, renovaremos su **póliza** de forma automática para evitar una interrupción involuntaria en la cobertura. **Eversure Cell** le comunicará con suficiente antelación el vencimiento de su **póliza**, y le informará sobre la nueva prima y sobre cualquier cambio que pueda haber en los términos y condiciones de la **póliza**. Le enviaremos esta comunicación de acuerdo con lo que se especifique en la normativa de su país de residencia y al menos 14 días antes del vencimiento de su **póliza**.

Si sigue cumpliendo los requisitos y está conforme con la nueva renovación, no es necesario que se ponga en contacto con **nosotros**. El cargo se tomará de la tarjeta de crédito o débito que **Eversure Cell** tiene registrada hasta 7 días antes de la fecha de renovación.

Si prefiere que no renovemos su **póliza** de forma automática, póngase en contacto con **Eversure Cell** en el enlace cover4rentals.com/contacto.

Aunque se haya efectuado el pago, podrá cancelar la **póliza** y obtener un reembolso íntegro siempre que se ponga en contacto con **Eversure Cell** en un plazo de 14 días desde que se renovó la **póliza** y no haya presentado ni tenga la intención de presentar una reclamación en virtud de la **póliza** renovada.

En el caso de que **Eversure Cell** no reciba su prima de renovación antes de la fecha de vencimiento, su cobertura finalizará de forma automática en la fecha de vencimiento indicada en el **certificado de seguro**.

Disposiciones generales de la póliza (continuación)

Fraude

Evite actuar de forma fraudulenta. Si **usted** o cualquier otra persona que actúe en **su** nombre:

- a) no comunica u oculta un hecho que pueda influir en que aceptemos **su** solicitud, **su** renovación, o algún ajuste de **su póliza**;
- b) no comunica u oculta un hecho que pueda influir en el tipo de cobertura que **le** proporcionamos;
- c) **nos** da información, a **nosotros** o a cualquiera actúe en nuestro nombre, con pleno conocimiento de que la información es falsa;
- d) **nos** envía, a **nosotros** o a cualquiera que actúe en nuestro nombre, un documento falso o falsificado con pleno conocimiento de ello;
- e) presenta una reclamación en virtud de la **póliza** con pleno conocimiento de que la reclamación es falsa o fraudulenta;
- f) presenta una reclamación por cualquier pérdida o daño que **usted** haya causado de forma deliberada o que esté en su conocimiento;

no le concederemos ninguna prestación en virtud de esta **póliza** ni le reembolsaremos ninguna prima. Podremos, además, anular **su póliza** desde la fecha de inicio, o cancelar **su póliza** con efecto inmediato y datar la cancelación con una fecha previa para que coincida con el momento de cualquier declaración fraudulenta. También podremos emprender acciones legales contra **usted** e informar a las autoridades competentes.

Seguro con más de una póliza

Si tiene otras pólizas de seguro que proporcionen la misma cobertura que esta **póliza**, **nosotros** solo pagaremos **nuestra** parte proporcional de las reclamaciones.

Subrogación

Antes o después de que hayamos efectuado un pago, podremos emprender acciones legales en su nombre, pero a nuestro beneficio, para recuperar cualquier pago que hayamos efectuado en virtud de **su póliza**. No está autorizado a confesarse culpable de cualquier incidente ni a comprometerse legalmente a nadie que pueda someternos a una obligación a **nosotros** o a **usted**.

Exclusiones generales de la póliza

Estas exclusiones se aplican a toda la **póliza** a menos que se indique lo contrario. Las exclusiones adicionales se aplican a coberturas individuales o a secciones dentro de dicha cobertura. Para más información, consulte los términos y condiciones de la cobertura.

Tasas de interés y comisiones por cambio de divisa

No cubriremos las tasas de interés ni las comisiones por cambio de divisa en las que **usted** incurra en relación con el **vehículo de alquiler**.

Para los gastos efectuados en países que no hayan adoptado el euro como moneda, el reembolso se calculará en base al tipo de cambio que señale el Banco Central Europeo el día en el que **usted** haya efectuado los gastos.

Usos inadecuados del vehículo

No cubriremos las reclamaciones en las que se haya utilizado el **vehículo de alquiler** para:

- 1 El sector automovilístico.
- 2 Servicios de mensajería, reparto de comida a domicilio, taxi o desplazamiento de personas.
- 3 Eventos todoterreno.
- 4 Carreras de cualquier tipo, pruebas, competiciones, torneos o como coche de seguridad.
- 5 Conducir en pistas o circuitos de carrera o en autopistas de peaje sin restricciones de velocidad, Nürburgring incluido.

Actos deliberados o delictivos

No cubriremos las reclamaciones resultantes de un acto delictivo o deliberado cometido por un **conductor principal** o un **conductor adicional**. Tampoco cubriremos reclamaciones en las que un **conductor principal** o un **conductor adicional** hayan actuado de forma imprudente o insensata.

Pérdida indirecta

No cubriremos pérdidas indirectas de ningún tipo (es decir, daños o gastos adicionales que se produzcan como resultado, o como efecto secundario, del evento para el que **usted** está asegurado). Aquí se incluye, entre otros:

- a Pérdida de ingresos.
- b Gastos de viaje adicionales.
- c Gastos de preparación de una reclamación.
- d Indemnización por estrés o inconveniencia.

Terrorismo

No cubriremos las reclamaciones causadas por, a las que haya contribuido, o como consecuencia de (directa o indirectamente):

- a Terrorismo, independientemente de que la pérdida se haya producido por otra causa o evento que suceda al mismo tiempo o en diferente orden de sucesos.
- b Medidas que se hayan adoptado para controlar, prevenir, reprimir el terrorismo o que estén relacionadas con él.

Guerra

No cubriremos las reclamaciones causadas por, a las que haya contribuido, o como consecuencia de: guerras, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (haya o no declaración de guerra), guerra civil, rebeliones, revoluciones, sublevaciones o usurpación de poder o poder militar, sea de forma directa o indirecta.

Sanciones

No proporcionaremos cobertura ni nos responsabilizaremos de cubrir ninguna reclamación u otros importes (devolución de primas inclusive) cuando ello nos exponga, a **nosotros** y/o a **Eversure Cell**, a una sanción, a una prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas, a una congelación de activos, o a sanciones, leyes o reglamentos comerciales o económicos de la Unión Europea, el **Reino Unido**, y/o cualquier otra jurisdicción en la que **nosotros** y/o **Eversure Cell** realicemos transacciones comerciales.

Gobierno o autoridades públicas

No cubriremos las reclamaciones resultantes, de forma directa o indirecta, de: nacionalización, confiscación, incautación, destrucción, requisición o detención por orden de un gobierno u autoridades municipales, locales, aduaneras o públicas.

Presentar una queja

Tanto **nosotros** como **Eversure Cell** creemos firmemente que se merece un servicio atento, eficaz y justo. Si en alguna ocasión el servicio no cumple **sus** expectativas, puede seguir los siguientes pasos:

Paso 1: Queja inicial:

Póngase en contacto con la responsable de la gestión de quejas de **Eversure Cell** (la distribuidora de la póliza).

Nombre: Roberta Saglimbene

Dirección postal: The Reed Centre, Blue Harbour, Ta' Xbiex Marina, Ta' Xbiex, XBX 1027, Malta

Correo electrónico: roberta@jatcoinsurance.com

Número de teléfono: +356 2779 1091

Si **su** queja está relacionada con una reclamación, **Eversure Cell** se la remitirá al encargado, designado por **nosotros**, de tramitar las reclamaciones relativas a la sección de la cobertura en la que se enmarca **su** queja. **Eversure Cell** le notificará sobre el cambio de responsable y sobre quién gestionará su queja.

Acusaremos recibo de **su** queja en un plazo de 3 días laborales. Tanto **nosotros** como **Eversure Cell** tenemos el objetivo de resolver todas las quejas de forma eficiente y puntual. En nuestra comunicación **le** proporcionaremos también un resumen del proceso y los plazos de gestión, que dependerán de **su** país de residencia.

Paso 2: **Eversure Cell** no resuelve **su** queja:

Si no **le** satisface la respuesta que se **le** ha dado o no ha recibido respuesta alguna de **Eversure Cell**, se puede poner en contacto con la aseguradora:

Collinson Insurance Europe Limited (CIEL) es la aseguradora y la que proporciona todas las prestaciones de esta póliza. CIEL ha designado a Collinson Insurance Solutions Europe Limited (CISEL) para que gestione las quejas en su nombre, como se indica anteriormente. Puede contactarlos mediante:

Correo postal: Collinson Insurance Solutions Europe Limited (UK Branch), Quality Department, Sussex House, Perrymount Road, Haywards Heath, West Sussex, RH16 1DN, Inglaterra

Correo electrónico: cielcomplaints@collinsoninsurance.com

Paso 3: **Nosotros** no resolvemos su queja:

También puede presentar la queja, en inglés, al Árbitro Financiero. Puede contactarlo mediante:

Dirección postal: Office of the Arbiter for Financial Services (Malta), N/S, Regional Road, Msida, MSD1920, Malta

Formulario de contacto en línea: <https://financialarbiter.org.mt/oafs/enquiry>

Sitio web: <https://www.financialarbiter.org.mt/>

Teléfono: (+356) 21249245

Para la resolución de litigios transfronterizos, cabe la posibilidad de presentar una queja al sistema extranjero competente si solicita que se active la red FIN-NET, que puede encontrar en el siguiente sitio web: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>.

Paso 4: su queja sigue sin resolverse:

Si sigue sin estar satisfecho con la gestión de su litigio por **nuestra** parte, o en caso de desacuerdo o insatisfacción con la **póliza** de seguro, se puede poner en contacto con una entidad externa de resolución de litigios en **su** país de residencia. En este caso, una autoridad supervisora, un servicio de defensor del pueblo, u otro tipo de entidad externa de resolución de litigios. Puede consultar la lista de dichas entidades y otra información relevante de **su** país de residencia en el sitio web de **Eversure Cell**: <https://cover4rentals.com/resolucion-de-quejas>.

La continuación de este proceso de queja no **le** impide emprender acciones legales.

Aviso de tratamiento de datos personales

Aviso de tratamiento de datos personales de Eversure Cell

Eversure Cell tratará la información de carácter personal que obtenga durante la prestación de servicios en conformidad con la Ley de Protección de Datos de Malta de 2018 y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) (Reglamento (UE) 2016/679).

Es necesario que **Eversure Cell** trate **sus** datos personales para administrar **sus** seguros y, si es el caso, para organizar la financiación de primas. Todo con el objetivo de proporcionarle el producto o servicio de seguro que **nos** solicite y para gestionar el mismo.

Eversure Cell trata dichos datos para proporcionarle presupuestos, coberturas, evaluación de riesgos, tramitación de reclamaciones y cualquier otro fin para el que **Eversure Cell** se pueda ver obligada o autorizada a hacerlo por, o en virtud de, cualquier requisito legal, reglamentario y/o contractual. Aquí se incluye el de prevenir, detectar o suprimir un fraude en materia de seguro.

Para estos mismos fines, **Eversure Cell** puede verse en la necesidad de transferir **sus** datos personales a terceros, incluidos, entre otros: proveedores de servicios (compañías y agentes de seguro), peritos de la aseguradora o del asegurado, reparadores, investigadores, agencias de crédito, bancos y asociaciones de seguro. Dichos terceros pueden ser locales (Malta) o extranjeros, y pueden formar parte de una organización internacional o de un conjunto de empresas.

También se pueden obtener los datos personales de otras fuentes, incluidas, entre otras, sistemas de compañías de seguro, el censo electoral y el sistema de Transport Malta. Puede consultar las bases jurídicas completas sobre tratamiento de sus datos personales accediendo a <https://cover4rentals.com/policy-documents/es/Cover4Rentals-politica-de-privacidad-residentes-UE.pdf>.

Es necesario que le proporcione a **Eversure Cell** **sus** datos personales, ya que la omisión de los mismos puede resultar en que no podamos proporcionarle un producto o servicio de seguro adecuado. Notifique a **Eversure Cell** con la mayor brevedad posible si se produce una modificación relevante del riesgo o un cambio en cualquier otra información personal que haya proporcionado, para así garantizar que la información que posee **Eversure Cell** es siempre precisa.

Eversure Cell puede solicitarle información que la Ley considere como datos sensibles, por ejemplo, información sobre actos delictivos o problemas de salud. **Eversure Cell** necesita esa información para ejecutar el contrato con **usted**, y **usted** da su consentimiento para que **Eversure Cell** (en **nuestro** nombre) organice y administre **sus** seguros. Excepto en determinadas situaciones, **usted** tiene derecho a acceder a **sus** datos personales sensibles sin coste alguno. Sin embargo, **Eversure Cell** se reserva el derecho de cobrar cargos de administración por la prestación de este servicio, solo en los casos en los que las solicitudes no tengan fundamento o sean excesivas, incluidas las solicitudes repetitivas o la solicitud de múltiples copias.

Si en cualquier momento desea que **Eversure Cell** o cualquier empresa asociada con ella deje de tratar **sus** datos personales o datos personales sensibles, o que deje de informarle sobre nuestros productos o servicios, consulte los datos que se proporcionan en la sección «Modificar la póliza» y póngase en contacto con **Eversure Cell**.

Enumeramos a continuación **sus** derechos, de acuerdo con las leyes y reglamentos de protección de datos:

- **Derecho de información** en lo relativo al tipo de datos que se solicitan, los motivos y cómo tratamos **sus** datos personales.
- **Derecho de acceso**, es decir, **su** derecho a dirigirse a **Eversure Cell** para saber si está tratando o no **sus** datos personales, dónde y con qué fin. Además, cuando **usted** lo solicite, **Eversure Cell** le proporcionará una copia de **sus** datos personales, sin coste alguno, y en un formato estructurado, de uso común, de lectura mecánica e interoperable para garantizar la transparencia y la portabilidad de los datos. **Eversure Cell** reconoce que **usted** tiene derecho a transmitir los datos a otro responsable.
- **Derecho a oponerse** al tratamiento de **sus** datos personales y a la mercadotecnia directa.
- **Derecho de rectificar** **sus** datos personales.

- **Derecho de supresión**, es decir, **su** derecho a solicitar que se supriman, se dejen de tratar y se dejen de difundir **sus** datos personales, además de potencialmente evitar que terceros sigan tratando **sus** datos cuando ya no sean pertinentes para los fines y tratamiento para los que se recopilaron inicialmente. Puede revocar el consentimiento u oponerse al tratamiento de dichos datos también en caso de que el tratamiento de ellos no cumpla con el RGPD. **Eversure Cell** también le recuerda que pueden conservar **sus** datos personales durante un período mínimo de diez (10) años tras la caducidad o cancelación de su producto o servicio de seguro, en virtud de la Ley de Sociedades (Capítulo 486) y las Directrices Generales de Protección de Datos – Guía para el fomento de buenas prácticas – Sector seguros. **Sus** datos se almacenarán de forma segura de acuerdo con los requisitos del RGPD y se podrá solicitar su eliminación una vez que haya transcurrido este plazo.
- **Derecho a revocar el consentimiento** del tratamiento de **sus** datos personales.
- **Derecho a la limitación** del tratamiento de **sus** datos personales.
- **Derecho a la portabilidad de los datos**, es decir, **su** derecho a recibir **sus** datos personales en un formato de uso común y lectura mecánica, y a transmitir los datos a otras partes.
- **Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas**, incluida la elaboración de perfiles, que es el tratamiento de datos personales con el objetivo de evaluar aspectos personales y hacer predicciones sobre **usted** en base a deducciones estadísticas.

Las solicitudes relacionadas con la protección de datos deberán enviarse por escrito a **Eversure Cell** y a la atención de la directora de protección de datos, Aida Tortell, cuyo correo electrónico es: aida@jatcoinsurance.com. **Usted**, como interesado, debe firmarla. Asimismo, le informamos de que las llamadas de teléfono que se hagan o se reciban a **Eversure Cell** son grabadas.

Si no está satisfecho con el tratamiento de protección de datos de **Eversure Cell**, puede también presentar una queja ante la autoridad supervisora, la oficina del comisario de información y protección de datos.

Dirección postal: Office of the Information and Data Protection Commissioner, Floor 2, Airways House, Triq Il-Kbira, Sliema SLM 1549 Malta.

Al utilizar los servicios de **Eversure Cell**, consiente que **Eversure Cell** trate **sus** datos personales para los fines descritos en el presente aviso, a menos que **usted** informe por escrito a **Eversure Cell** de lo contrario.

Aviso de tratamiento de datos personales de Collinson Insurance

¿Cómo utilizamos su información?

Como **su** aseguradora y responsable del tratamiento de datos, recopilamos y tratamos **su** información para poder ofrecerle los productos y servicios que ha solicitado. También recibimos información personal de **Eversure Cell** con regularidad mientras **su póliza** esté vigente. Esto incluye **su** nombre, dirección, factores de riesgo y otra información que necesitemos con el objetivo de:

- Cumplir **nuestras** obligaciones contractuales con **usted**.
- Proporcionarle esta **póliza** de seguro.
- Tramitar **sus** reclamaciones o solicitudes de asistencia.
- Prestar servicio a **su póliza** (reclamaciones, administración de la **póliza**, pagos y otras transacciones inclusive), y detectar, investigar y prevenir actividades que puedan ser ilegales o que puedan dar lugar a la cancelación o nulidad de su **póliza**.
- Proteger **nuestros** intereses legítimos.

Algunos de los datos personales que **nos** facilite pueden ser datos sensibles, como, por ejemplo, detalles sobre su historial clínico. Cuando necesitemos **su** consentimiento para recopilar y tratar dichos datos sensibles, se lo solicitaremos en el momento oportuno. En estos casos, si **usted** no consiente que tratemos dicha información, no le podemos garantizar que pueda adquirir una **póliza** de seguro con **nosotros** o que tramitemos **su** reclamación.

Con el fin de administrar su **póliza** y tramitar las reclamaciones, **su** información se podrá compartir con terceros de confianza. Entre ellos se incluyen los miembros de The Collinson Group, contratistas, investigadores, organizaciones de prevención de delitos y organizaciones de gestión de reclamaciones cuando presten servicios de administración y gestión en **nuestro** nombre. Algunas de estas empresas tienen sede fuera de la Unión Europea, donde se aplican leyes de protección de datos diferentes. Siempre que sea posible, estableceremos condiciones contractuales estrictas para garantizar que **su** información permanezca protegida.

No compartiremos **su** información con otras partes a menos que **usted** dé su consentimiento o que **nuestras** entidades reguladoras (por ejemplo, la Autoridad de Servicios Financieros de Malta) u otras autoridades **nos** lo requieran.

La información personal que hayamos recopilado sobre **usted** se compartirá con agencias de prevención de fraude y bases de datos con el objetivo de prevenir el fraude y el blanqueo de dinero, y verificar su identidad. Si se detecta un fraude, se **le** podrían denegar determinados servicios, financiaciones o empleo.

¿Cómo tratamos sus datos?

Por lo general, **sus** datos personales se tratarán:

- porque son necesarios para la ejecución del contrato que **usted** tiene con **nosotros**.
- porque son de interés público o vital.
- por **nuestros** legítimos intereses comerciales.

Si las circunstancias no se ajustan a lo anterior, le pediremos **su** consentimiento para tratar **sus** datos.

¿Cómo almacenamos y protegemos su información?

Los datos personales que recopilamos se almacenan en servidores protegidos y localizados en el **Reino Unido** o la Unión Europea. Necesitaremos conservar y tratar **sus** datos personales durante el **período de cobertura**, y después de este período, para poder cumplir con **nuestras** obligaciones reglamentarias o para atender solicitudes razonables de **nuestras** entidades reguladoras y otras autoridades.

También contamos con medidas de seguridad en nuestras oficinas para proteger la información que nos ha facilitado.

¿Cómo puede acceder a su información y rectificar un error?

Tiene derecho a solicitar una copia de la información que almacenamos sobre **usted**. Si desea obtener dicha copia, por completo o solo parte de ella, póngase en contacto con **nosotros** por correo electrónico o correo postal en las siguientes direcciones:

Correo electrónico: data.protection@collinsongroup.com

Dirección postal: Data Protection Officer, 3 More London Riverside, Londres, SE1 2AQ, Inglaterra

Estos servicios no suelen tener coste alguno, pero, en ciertos casos, podremos cobrarle una cantidad razonable por el servicio o negarnos a darle la información si **su** solicitud está injustificada o es excesiva.

Nuestro objetivo es que la información personal que tenemos sobre **usted** sea lo más precisa y esté lo más actualizada posible. Si considera que tenemos información imprecisa, puede solicitarnos que la rectifiquemos o la eliminemos.

Si desea presentar una queja sobre el uso de **su** información personal, póngase en contacto con **nuestro** responsable de gestión de quejas.

Dirección postal: Complaints Manager, 3 More London Riverside, London, SE1 2AQ, Inglaterra

También puede presentar una queja al comisario de protección de datos de Malta, al que puede contactar de las siguientes formas:

Dirección postal: Information and Data Protection Commissioner, Level 2, Airways House, High Street, Sliema, SLM 1549 Malta

Teléfono: (+356) 2328 7100

Correo electrónico: idpc.info@idpc.org.mt

Anexo 1: Prestaciones según la cobertura

Secciones de la póliza	Cobertura Plata	Cobertura Oro
Sección 1: Reembolso de la franquicia	10 000 €	12 000 €
Daño al techo y los bajos	Cubierto	Cubierto
Daño a los neumáticos y las llantas	Cubierto	Cubierto
Daño al interior del vehículo	No cubierto	Cubierto
Gastos de administración	200 €	500 €
Gastos de remolque	500 €	1000 €
Sección 2: Exención de daños por colisión (CDW)	No disponible	Opcional*
Sección 3: Carga de combustible inapropiado	500 €	1500 €
Sección 4: Cobertura de bloqueo y llaves	Cubierto	Cubierto
Bloqueo	500 €	1500 €
Llaves	500 €	1500 €
Sección 5: Interrupción del alquiler	No cubierto	30 € por día hasta un total de 300 €
Sección 6: Cargos por recogida	No cubierto	300 €
Sección 7: Efectos personales	250 €	1000 €
Sección 8: Agresión en la carretera y robo del vehículo	No cubierto	1000 €
Sección 9: Accidente personal	No cubierto	10 000 €
Sección 10: Cobertura familiar	Opcional*	Opcional*
Sección 11: Cobertura de asistencia	No cubierto	500 €
Secciones de toda la póliza		
Alquileres en su país de residencia	Opcional	Opcional
Alquileres de empresas de uso temporal de vehículos	No cubierto	Cubierto
Usos permitidos	Solo para ocio	Ocio y comercial

*Sujeto a que se seleccione esa cobertura y se abone una prima adicional.