

## IMPORTANTE

Esta póliza es válida únicamente para los residentes de los países del "Espacio Económico Europeo" (EEE). Si Usted no habita en estos países y compra esta póliza, no será válida y NO ESTARA CUBIERTO.

Por favor preste atención al comprar esta póliza porque si presenta una reclamación se le pedirá una prueba de residencia antes de pagar el reembolso.

Miembros del EEE son: Austria, Alemania, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Republica Checa, Croacia, Dinamarca, Estonia, España, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumania, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia y el Reino Unido

## Seguro Diario de Reembolso de Franquicia para el alquiler de coches.

### Documento de Póliza

#### 1. Preámbulo

##### ¿Qué es el Seguro de Reembolso de Franquicia?

La mayoría de los contratos de alquiler de vehículos aplican una franquicia al seguro, la cual es la cantidad que debe usted pagar en concepto de gastos de reparación en caso de que el vehículo sufra algún desperfecto. El Reembolso de Franquicia está diseñado para reembolsarle cualquier franquicia sobre los gastos de reparación que haya podido usted asumir de acuerdo con las condiciones del contrato de alquiler como consecuencia de daños al vehículo de alquiler.

##### El Asegurador

El seguro es ofrecido por ANV, Lloyd's Syndicate 5820, entidad autorizada por la *Prudential Regulatory Authority* (Autoridad Regulatoria del Sector Asegurador) y regulada por la *Financial Conduct Authority* (Autoridad de Conducta Financiera), "FCA" (número de referencia 226696) y la Prudential Regulatory Authority. Esta información puede ser verificada en la página Web de la FCA (<http://www.fca.org.uk/register>), la cual incluye un registro de todas las compañías reguladas, o contactándolos en el 0044 845 606 1234.

##### Responsabilidad de la Aseguradora

Este seguro esta suscrito 100% por un sindicato de Lloyds, y cada miembro del sindicato (en vez del sindicato per sé) es una aseguradora. Cada miembro ha suscrito una proporción de la responsabilidad total del sindicato, el cual es el total de las proporciones suscritas por todos los miembros del sindicato juntos. Un miembro es responsable sólo de la proporción y no es conjuntamente responsable por la proporción de ninguno de los miembros.

##### Los documentos de su Seguro

Esta es su Póliza de Seguro. Sólo es válida cuando haya usted recibido también su **Certificado**. Estos dos documentos conforman el contrato de seguro entre usted y nosotros (el Asegurador). Por favor, guárdelos en un lugar seguro.

##### Idioma

Todos los documentos del seguro y todas las comunicaciones con usted sobre el Seguro de Reembolso de Franquicia serán en castellano fácil de comprender.

##### Certificado de Cobertura

Esta Póliza junto con su Certificado acredita que este seguro se ha contratado entre usted y

nosotros. A cambio del pago de la prima, nosotros nos comprometemos a asegurarle de acuerdo con los términos y condiciones contenidas y acordadas en estos documentos.

Este seguro es ofrecido a través de insurance4carhire el cual es el nombre comercial de Towergate Underwriting Group Limited. Existe un contrato de agencia ("*Binding Authority Contract*") con número de referencia 6025/EW150 entre nosotros y Towergate Underwriting Group Limited. En virtud de este contrato, le autorizamos a firmar estos documentos en nuestro nombre. Si usted contrata este seguro a través de un corredor, entonces será este corredor de seguros el autorizado por nosotros para emitir estos documentos para usted.

Firmado



Edward Cross  
Director Asegurador  
Signatario autorizado por Towergate Underwriting Group Limited.

#### Reclamaciones

**Jubilee Service Solutions Limited** ha sido designado por nosotros para tramitar todas las reclamaciones derivadas de este seguro. Usted puede encontrar sus datos en el Apartado 8: Cómo realizar una reclamación.

#### Derecho de desistimiento

Si usted finalmente decide que no quiere contratar este seguro, puede devolver los documentos de su Seguro de Reembolso de Franquicia a Insurance4carhire, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, Reino Unido, dentro de los 14 días siguientes a su recepción y cancelar la cobertura. Recibirá un reembolso completo de la prima que haya desembolsado siempre y cuando usted no haya efectuado un viaje ni haya realizado o intentado realizar una reclamación.

## 2. Condiciones de cobertura

1. Para poder solicitar este Seguro de Reembolso de Franquicia debe usted ser la persona que figure como miembro del club automovilístico o el **conductor principal** del contrato de alquiler.
2. Puede usted incluir hasta **siete conductores adicionales** asegurados para cada viaje, siempre y cuando cada conductor adicional asegurado figure como conductor en el contrato de alquiler.
3. Usted y todos los demás **conductores** asegurados deben tener una edad de entre **21 y 85 años** en el momento de contratación de este seguro y contar con un permiso de conducción, nacional o internacional (en su caso), válidamente reconocido para conducir el vehículo alquilado.
4. Usted debe ser un residente permanente en la **Espacio Económico Europeo (EEE)**.
5. La cobertura no se ofrece para el alquiler de vehículos con un valor superior a 65.000€, o que tengan más de **10 años de antigüedad**.

## 3. Definiciones

Las palabras que a continuación se definen estarán destacadas en **negrita** y tendrán el mismo significado toda vez que sean utilizadas a lo largo de esta Póliza.

**“Equipaje y/o Efectos Personales”** significa equipaje, ropa, efectos personales y cualesquiera otros artículos habitualmente usados o transportados en cualquier viaje y que le pertenezcan o sea usted legalmente responsable de los mismos.

**“Compañía de Alquiler de Coches”** significa una compañía que, con las licencias oportunas expedidas por la autoridad regulatoria competente del país, estado, comunidad autónoma, provincia, municipio o entidad local que proceda; alquile automóviles a cambio del pago de un precio.

**“Certificado”** significa el documento que forma parte del contrato de seguro entre usted y nosotros, que incluye su nombre y da detalles del periodo y el territorio de cobertura previsto en su Seguro de Reembolso de Franquicia.

**“Daños”** significa daños en el vehículo alquilado causados por fuego, vandalismo, accidentes, o robo, incluyendo también la cobertura por pérdida de uso del **Vehículo Alquilado**.

**“Espacio Económico Europeo (EEE)”** significa los países miembros del EEE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia y el Reino Unido.

**“Franquicia”** significa la cantidad de la que es usted responsable en caso de **Daños** de acuerdo con el contrato de alquiler.

**“Conductores Asegurados”** significa usted y otros conductores cubiertos por esta Póliza, siempre y cuando figuren como conductores en el contrato de alquiler y estén cubiertos de acuerdo con lo especificado en el Apartado 2.

**“Tarjetas/Llaves”** significa llaves, llaveros o tarjetas que se usen para abrir y cerrar el vehículo alquilado.

**“Periodo del Seguro”** significa el periodo anual de cobertura por este Seguro de Reembolso de Franquicia para el que hemos aceptado la prima, que consta en su **Certificado**.

**“Contrato de Alquiler”** significa el contrato firmado por el conductor principal o el **Miembro del Club Automovilístico** y por la **Compañía de Alquiler de Coches** o el **Club Automovilístico** para el alquiler de un vehículo, ya sea por negocios o por turismo o placer.

**“Vehículo Alquilado”** significa cualquier automóvil (individualmente considerado) alquilado a corto plazo en una **Compañía de Alquiler de Coches**. Este seguro no cubre a ningún vehículo alquilado que sea auto caravana, tráiler o caravana, vehículo comercial o camión, motocicleta, ciclomotor, vehículo fuera-pista, vehículo de recreo, vehículo de alto rendimiento o de competición, vehículo de lujo o exótico, furgoneta de pasajeros o cualquier otro vehículo con más de 9 plazas.

**“Viaje/s”** significa el periodo de tiempo que dure un único contrato de alquiler de un único vehículo recogido y alquilado a través de una **Compañía de Alquiler de Coches** o **Club Automovilístico** para el periodo establecido en el **Contrato de Alquiler**.

**“Nosotros/nuestra”** significa ANV, Lloyd’s Syndicate 5820. **Somos la entidad aseguradora de**

su Seguro de Reembolso de Franquicia.

"Usted/Su" significa la persona que contrata este Seguro de Reembolso de Franquicia y es designado como titular de la Póliza en el **Certificado** y que debe ser también el **Miembro del Club Automovilístico** o el conductor principal del **Contrato de Alquiler**.

## 4. Cuándo y dónde aplica la cobertura

### 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 aplique la cobertura.

### Periodo máximo de alquiler

Este seguro le cubre exclusivamente respecto a **Contratos de Alquiler** con una duración máxima de hasta 62 días consecutivos.

### Territorio de Cobertura

**Usted** estará cubierto exclusivamente cuando utilice el **Vehículo Alquilado** en el territorio especificado en su **Certificado**. Este territorio será una de las siguientes áreas geográficas:

- |                |   |
|----------------|---|
| UK:            | el Reino Unido de Gran Bretaña y el Norte de Irlanda.   |
| Europa:        | todos los países al oeste de los Urales incluyendo el Reino Unido, República de Irlanda, Islandia, las islas del Mediterráneo, Marruecos, Túnez, Turquía, Islas Canarias, Islas Baleares, Madeira y las Azores. |
| EEUU y Canadá: | incluyendo el Caribe, Centroamérica y Sudamérica.   |
| Mundialmente:  | cualquier lugar en el Mundo <u><b>excluyendo cualquier viaje a o a través de Afganistán, Bielorrusia, Cuba, Congo, Irán, Irak, Costa de Marfil, Liberia, Corea del Norte, Myanmar, Sudán y Zimbabue.</b></u>    |

## 5. Qué está cubierto

### Cuáles son sus coberturas

Le reembolsaremos, hasta el Límite de la Póliza establecido más abajo, la cantidad de la **franquicia o costes de reparación** que haya tenido que pagar según los términos y condiciones del **contrato de alquiler** en caso de que su **vehículo alquilado** se vea envuelto en un incidente mientras es usado, por negocios, turismo o placer, y resulte en:

- (a) **Daños en el Vehículo Alquilado** incluyendo **Daños** en ventanas, neumáticos, ruedas, faros, chasis y techo
- (b) **Pérdida de uso del Vehículo Alquilado**
- (c) **costes de remolque** relacionados con daños o averías mecánicas.

Siempre y cuando sea **usted** considerado responsable por la franquicia de acuerdo con el **contrato de alquiler**

### Límite de cobertura - el máximo que pagaremos

Le reembolsaremos la **Franquicia** o los costes de reparación hasta un máximo de **4.800€**(o su equivalente en la moneda local) para cualquier incidente individualmente considerado. Podrá

usted reclamar en virtud de este Seguro de Reembolso de Franquicia más de una vez, pero en total solo le reembolsaremos hasta un máximo de 5.000€ (o su equivalente en la moneda local) durante cualquier periodo anual del seguro.

## EXTENSIONES AUTOMÁTICAS DE LA PÓLIZA

Su Póliza incluye automáticamente las coberturas por los siguientes costes y servicios:

### A. Cobertura por la Llave del Vehículo Alquilado

Esta Póliza también le cubre frente a los costes incurridos hasta un máximo de 500€ (o su equivalente en la moneda local), para cualquier reclamación única, sujeta a un máximo de 2.400€ en un **periodo del seguro**; para reemplazar las **Tarjetas/Llaves** de un Vehículo Alquilado que se hubiesen perdido o hubiesen sido hurtadas o robadas, incluyendo los costes de reemplazamiento de cerraduras y otros gastos de cerrajero.

### B. Alquileres dentro de su país

Esta Póliza también le cubre cuando se trate de **Contratos de Alquiler** realizados en su país de residencia.

### C. Cobertura de Equipaje

Le indemnizaremos frente al robo o **Daños** producidos en **Vehículo Alquilado** que resulten del robo o intento del robo mediante el forzamiento visible del vehículo. Siempre y cuando los objetos están a resguardo en el **Vehículo Alquilado** exclusivamente en un maletero cerrado o en la guantera.

Le indemnizaremos por las pérdidas sufridas durante el **Periodo del Seguro** hasta un máximo de:

- 360€ en total por cualquier reclamación individualmente considerada
- 180€ por cualquier objeto

El pago máximo por cualquier objeto del que no se aporte recibo o factura original (obtenida con carácter previo a la pérdida) es de 90€, sujeto a un límite máximo de 240€ para todos los objetos que se encuentren en esta situación.

### D. Cobertura por repostar el carburante equivocado

Esta póliza también le cubrirá por los costos en los que incurra hasta un máximo de 500€ (o su equivalente en moneda local) por cada una de las reclamaciones, sujeta a un máximo de 2000€ en un periodo del Seguro, por limpiar el **motor y sistema de repostaje** y los costes de grúa asociados en el caso de que ponga el tipo de combustible equivocado en su vehículo de alquiler.

### E. Violencia en Carretera

Compensación por **asalto físico** por otra persona el cual resulte en una lesión como resultado directo de un accidente que involucre el coche de alquiler.

Máximo 1000€

### F. Secuestro en Carretera

Compensación por **asalto físico** por otra persona el cual resulte en una lesión física como resultado de que el vehículo sea robado o intento de robarlo.

Máximo 1000€

## 6. Lo que no está cubierto (EXCLUSIONES)

**No le reembolsaremos** la franquicia ni ninguna pérdida económica o gasto si se produce alguna de las circunstancias siguientes:

- 6.1 Si su país de residencia se **encuentra fuera del Espacio Económico Europeo (EEE)** o si Usted o cualquier otro Conductor Asegurado no reúne las condiciones requeridas para la cobertura establecidas en el Apartado 2.
- 6.2 Cuando el Contrato de Alquiler sea de duración superior a **62 días consecutivos**.
- 6.3 Cuando los daños resulten de lesiones, heridas o enfermedades **causadas intencionadamente**, de alcoholismo o de la ingesta de alcohol o drogas, estupefacientes u otras sustancias tóxicas (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 o drogas, estupefacientes u otras sustancias tóxicas); o de la exposición a peligros innecesarios salvo aquellos en los que se incurra para salvar una vida humana.
- 6.4 Cuando los gastos o las pérdidas en relación a cualquier bien estén más específicamente aseguradas o cualquier reclamación que fuese indemnizable por **cualquier otro seguro** de no existir esta Póliza.
- 6.5 Cuando los daños se originen por el uso del vehículo alquilado en **violación** de los términos del Contrato de Alquiler, incluyendo el contrabando o el comercio ilegal.
- 6.6 Cuando los gastos sean asumidos, su pago sea exonerado o sean **pagados por la compañía** de alquiler de coches o su asegurador.
- 6.7 Cuando se trate de daños a automóviles u otros vehículos que **no sean vehículos alquilados**.
- 6.8 Cuando se trate de daños causados por el mero **uso y el desgaste**, el deterioro gradual, insectos o alimañas.
- 6.9 Cuando se trate de pérdidas causadas por daños accidentales al **interior o al contenido** del vehículo alquilado.
- 6.10 Cuando el vehículo alquilado sea conducido por **personas no designadas** como conductores en el contrato de alquiler.
- 6.11 Cuando el valor del Vehículo Alquilado sobrepase los **65.000€**, o el vehículo tenga más de **10 años de antigüedad**.
- 6.12 En caso de que el **vehículo alquilado** sea una auto caravana, tráiler o caravana, vehículo comercial o camión, motocicleta, ciclomotor, vehículo todo-terreno, vehículo de recreo, vehículo de alto rendimiento o de competición, vehículo de lujo o exótico, furgoneta de pasajeros o cualquier otro vehículo con más de 9 plazas.
- 6.13 Cuando los gastos sean reembolsados por el asegurador del **empleador** del conductor asegurado.
- 6.14 Cuando los daños sean resultado de la conducción por una carretera o terrenos **sin asfaltar** que no estén designados como vía pública.
- 6.15 En lo concerniente a la **EXTENSIÓN AUTOMÁTICA c) Cobertura de Equipaje**, no se cubren:

- 1. Reclamaciones que surjan del hurto o del robo o daños a

- i) dinero en **efectivo** (considerando como tal billetes y monedas),
  - ii) daños a automóviles u otros vehículos **que no sean Vehículos Alquilados**,
  - iii) **bienes de valor** (considerando como tales equipo fotográfico, de video o de cámara, cámaras de vídeos, radios y equipos de estéreo, ordenadores, juegos de ordenadores y equipos asociados, móviles, teléfonos, telescopios y prismáticos, pieles, joyería, relojes y artículos hechos de o que contengan oro, plato u otros metales preciosos),
2. el desgaste, rotura y la depreciación por el uso de Equipaje y/o Efectos Personales,
  3. reclamaciones que no hayan sido comunicadas a la oportuna autoridad policial dentro de las primeras 24 horas de su descubrimiento y respecto a las que no se haya obtenido el oportuno **informe policial**,
  4. reclamaciones donde la evidencia de **entrada por la fuerza** no haya sido confirmada por la Compañía de Alquiler de Coches o por el Club Automovilístico y/o por la policía.
  5. reclamaciones que surjan del hurto, robo o daños al Equipaje y/o Efectos Personales de Su Vehículo Alquilado, a no ser que se trate de robo o Daños causados a elementos **sustraídos del maletero** debidamente cerrado o de la guantera.
  6. reclamaciones que sean **recuperables** por cualquier otro seguro

6.16 En relación con la cobertura automática E. Violencia en Carretera y F. Secuestro del Coche, no le pagaremos si el asalto físico:

- está causado por un familiar o una personal que le conozca
- resulta en una lesión física que no pueda ser demostrada por evidencia medica
- no ha sido declarada a la policía después de las 24 horas después del incidente
- es provocado por algo que Usted dijo o hizo a otro pasajero del vehículo alquilado, independiente del incidente.

6.17 En caso de que Su reclamación sea causada, de cualquier manera, directa o indirectamente, por guerra, terrorismo o riesgo nuclear. En lo concerniente a esta exclusión:

“Guerra” significa invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades, haya o no declaración de Guerra; Guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, militar o no, usurpación de poder o golpe de estado, confiscación, nacionalización o requisición o destrucción o daños a propiedades por o por órdenes de cualquier gobierno o entidad pública legal.

“Terrorismo” significa cualquier acto de cualquier persona u organización que suponga, cause o amenace con causar un daño o mal o que aterrorice o pretenda aterrorizar a la colectividad o cualquier parte de ella si es probable que persigan un fin político, religioso, ideológico (o de naturaleza intelectual o racional) o similares.

“Riesgo nuclear” significa daño o destrucción causada por, que contribuya a o que surja de:

- (a) radiación ionizante o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier residuo nuclear que derive de producción nuclear; o
- (b) por las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de cualquier montaje, pieza o componente nuclear explosivo.

## 7. Cancelación

Puede **Usted** cancelar este seguro dentro de los 14 días siguientes a la su recepción (periodo de desistimiento) y tendrá **Usted** derecho al completo reembolso de la prima, siempre y cuando no haya realizado un **Viaje/s** o realizado o intentado realizar una reclamación.

Puede cancelar la Póliza en cualquier momento después del transcurso del periodo de los 14 días del derecho de desistimiento y le reembolsaremos la prima proporcionalmente, siempre y cuando no haya realizado un **Viaje/s** o haya realizado o intentado realizar una reclamación. Sin embargo, dicho reembolso podrá estar sujeto al abono de los gastos de administración incurridos por Towergate Underwriting Group Limited y/o su corredor de seguros si **Usted** suscribió esta Póliza a través de un corredor. Para cancelar la Póliza, por favor póngase en contacto con: Insurance4carhire.com, Ellenborough House, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, Reino Unido, dirección e-mail: info@insurance4carhire.com, número de teléfono: (+44 (0) 844 892 1770) o póngase en contacto con su corredor de seguros si suscribió esta Póliza a través de un corredor.

**Nosotros** podremos cancelar **Su** Póliza en cualquier momento notificándoselo por escrito con 7 días de antelación a su última dirección e-mail conocida (o su última dirección conocida si no tiene dirección e-mail) por **Usted** facilitada. Admitiremos un reembolso proporcional de cualquier prima no consumida pagada por la cobertura del seguro, siempre y cuando no haya **Usted** realizado ninguna reclamación.

## 8. Cómo realizar una reclamación

### Primer paso - compruebe su Certificado

Lea atentamente esta Póliza y su **Certificado** en primer lugar, para que esté **Usted** seguro de que está cubierto por la reclamación que desea hacer. Lea cualesquiera Exclusiones que pudiesen ser de aplicación y asegúrese de haberlas entendido.

### Segundo Paso - notifique la reclamación

Todas las reclamaciones deben ser notificadas a nuestro Gestor de Reclamaciones, cuyos detalles se indican a continuación. **Debe Usted comunicar el siniestro dentro de los 7 días siguientes a su acaecimiento**. Si no lo hace así, podría implicar el no reembolso de la Franquicia u otras pérdidas. **En ningún caso se admitirán reclamaciones que se efectúen por primera vez transcurridos 31 días desde el término del Contrato de Alquiler en relación con el cual ha ocurrido un incidente**. Por favor, en caso de reclamación, póngase en contacto con:

Departamento de Reclamaciones ("Claims Department")  
Jubilee Service Solutions Limited  
Apartado de Correos 1192, DONCASTER, DN1 9PU  
Teléfono : +44 (0) 1444-419984  
Fax : +44 (0) 1444-458234  
E-mail : JSS.excesswaiverclaims@directgroup.co.uk

Por favor, indíqueles el número de referencia de la Póliza que aparece en su **Certificado**. Si no está **Usted** seguro de si puede reclamar o no, por favor, póngase en contacto con el Gestor de Reclamaciones que estará encantado de ayudarle.

### Tercer paso - después de notificada la reclamación

El Gestor de Reclamaciones le enviará un formulario de reclamación, que **Usted** deberá rellenar y remitírselo lo antes posible.

*La documentación que Usted debe proporcionar. Necesitaremos copias de los siguientes documentos:*



- Su Certificado de Seguro Insurance4carhire
- El Contrato de Alquiler del Vehículo
- Su factura o recibo del pago (si no está contenido en el Contrato de Alquiler)
- El informe policial si la policía está obligada a acudir ante el incidente del que se trate
- El informe del accidente de la Compañía de Alquiler de Coches o del Club

#### **Automovilístico**

- Facturas/Recibos/otros documentos que confirmen la cantidad que Usted ha pagado respecto a los Daños de los que la Compañía de Alquiler de Coches o el Club

#### **Automovilístico le considere responsable**

- Extracto de Su tarjeta de crédito en el que se muestre el pago de los Daños reclamados
- Permiso de conducir del Conductor Asegurado involucrado en el accidente

Detalles de la cuenta bancaria

Por favor, comuníquese el nombre y la dirección de Su cuenta bancaria junto con el código de sucursal, número y detalles de la cuenta. Ello contribuirá y facilitará el reembolso, dado que preferimos realizar el pago directamente a Su cuenta bancaria.

**POR FAVOR, TENGA EN CUENTA QUE LA FALTA DE CUMPLIMIENTO DE ESTOS PASOS PUEDE RETRASAR Y/O FRUSTRAR EL PAGO DE SU RECLAMACIÓN.**

## **9. Condiciones de las reclamaciones**

### **9.1 Gestión de las reclamaciones**

Debe Usted comunicar a Nuestro Gestor de Reclamaciones cualquier información o ayuda que le sea solicitada, sin intentar resolver, rechazar, negociar o acordar pagar ninguna reclamación sin el permiso expreso por escrito del Gestor de Reclamaciones.

Ninguna persona tiene derecho a admitir responsabilidad en Nuestro nombre, representarnos o llegar a 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.

### **9.2 Acción de recobro**

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 pertenece. Usted y/o el Conductor Asegurado deben proporcionar toda colaboración, razonable, que fuera necesaria.

### **9.3 Coaseguro**

Si Usted estaba cubierto por cualquier otro seguro por la misma Franquicia o costes de reparación, sólo abonaremos la parte de la reclamación que nos corresponda en su caso, teniendo en cuenta la exclusión del apartado 6.4.

### **9.4 Sujeción a los términos y condiciones de este contrato**

Sólo le proporcionaremos la cobertura descrita en esta Póliza de Seguros en el caso de que cumpla Usted las condiciones en ella establecidas.

### **9.5 Reclamaciones Fraudulentas o Información Engañosa**

Tenemos una posición muy rigurosa respecto a la prevención del fraude con objeto de mantener las primas a precios competitivos. Si cualquier reclamación respecto a este seguro es fraudulenta o su intención es la de confundir o llevar a engaño, o si cualquier

medio engañoso o fraudulento es utilizado por **Usted** o por cualquier persona actuando en **Su** nombre para obtener un beneficio o una prestación de este seguro, **Su** derecho a cualquier prestación conforme a este seguro se extinguirá, **Su** cobertura será cancelada y tendremos derecho al reembolso de cualquier prestación o indemnización que hubiésemos abonado y de los costes incurridos como consecuencia de cualquier reclamación fraudulenta o engañosa. Igualmente, podremos informar a la policía.

## 10. Servicio de quejas y reclamaciones

### Servicio

Todo esfuerzo es realizado con el objetivo de ofrecer un servicio de alto nivel y máxima calidad.

### Quejas y reclamaciones relacionadas con la Póliza

Si **Usted** desea realizar una reclamación o formular una queja en relación con cualquier aspecto del seguro distinto al de las reclamaciones, por favor contacte con:

El Director General (o "*Managing Director*"), Insurance4carhire, Wellington Street, Cheltenham GL50 1XZ, Reino Unido. e-mail: [info@insurance4carhire.com](mailto:info@insurance4carhire.com), teléfono: +44 1242 538475

### Quejas y reclamaciones sobre una reclamación

Si **Usted** desea realizar una reclamación o formular una queja sobre cuestiones relacionadas con las reclamaciones, por favor póngase en contacto con el Gestor de Reclamaciones. A continuación le indicamos los datos de contacto:

El Director General ("*Managing Director*")  
Jubilee Service Solutions Limited  
Apartado de Correos 1192, DONCASTER, DN1 9PU  
Teléfono : +44 (0) 1444-419984  
Fax : +44 (0) 1444-458234  
Email: [JSS.excesswaiverclaims@directgroup.co.uk](mailto:JSS.excesswaiverclaims@directgroup.co.uk)

El Gestor de Reclamaciones dispone de procesos internos de gestión de quejas y reclamaciones que **Usted** puede solicitar que le sean mostrados. Si **Usted** tiene cualquier impedimento o discapacidad que haga difícil la comunicación, por favor no dude en comunicárselo al Gestor de Reclamaciones que estará encantado de ayudarle.

### Si usted sigue sin estar satisfecho

Si la queja o reclamación no ha sido resuelta, puede dirigirse a Lloyd's. La información de contacto es la que sigue:

Policyholder & Market Assistance  
Lloyd's Market Services  
1 Lime Street  
London EC3M 7HA  
Reino Unido.  
Tel: 0044 20 7327 5693  
Fax 0044 20 7327 5225  
E-mail [complaints@lloyds.com](mailto:complaints@lloyds.com)

Las quejas y reclamaciones que no hayan podido ser resueltas por Lloyd's pueden ser dirigidas al Financial Ombudsman Service, con dirección en South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR. Tel. :(+44) 845 0801800; o, si **Usted** tiene su residencia habitual en España y el riesgo está localizado en este país, al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)), sita en el Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid.

Los detalles adicionales le serán comunicados en la fase oportuna del procedimiento de reclamación.

Este procedimiento de reclamación no afecta a sus derechos legalmente reconocidos.

## 11. Información sobre la legislación y normas aplicables

### Derecho aplicable y Juez competente

El Derecho aplicable a este contrato será la Ley española, siempre y cuando así se derive de las circunstancias relativas a localización del riesgo y lugar de residencia habitual del tomador del Seguro. Si ni el riesgo ni la residencia habitual del tomador del seguro están localizados en España, a no ser que acordemos algo diferente, la Ley aplicable a este contrato será la ley del Reino Unido.

Cualquier procedimiento legal que surja entre **Usted** y **Nosotros** en relación con este contrato será, en consecuencia, competencia de los Tribunales del lugar de residencia habitual del asegurado.

### Fondo de Compensación de Servicios Financieros

Estamos cubiertos por el Fondo de Compensación de Servicios Financieros ("*Financial Services Compensation Scheme*"). Puede **Usted** tener derecho a ser indemnizado por el mencionado Fondo en caso de que no seamos capaces de hacer frente a las obligaciones a **Nuestro** cargo según este contrato.

Puede obtener información adicional del Fondo de Compensación de Servicios Financieros, 7<sup>th</sup> Floor Lloyds Chambers, Portsoken Street, London, E1 8BN Tel.: (+44) 020 7892 7300

Página Web: [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk)

### Protección de datos

La información que **Usted** nos facilite puede ser utilizada con objeto de realizar los trámites administrativos derivados de su seguro por el Responsable del Tratamiento (definido de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Británica). Esta información podrá ser comunicada a órganos reguladores con el objetivo de asegurar el control, la supervisión o el cumplimiento de normas administrativas y disposiciones legales. Sus datos de carácter personal podrán ser también utilizados con objeto de evitar actuaciones delictivas. Para cualquiera de estas finalidades, **Sus** datos de carácter personal podrán ser transmitidos a países en los que no exista una normativa rigurosa de protección de datos. Si esto es necesario, el Responsable del Tratamiento buscará garantías de esa parte en cuanto a la seguridad en el manejo de **Sus** datos de carácter personal antes de proceder.

Pagando la tasa oportuna, tiene **Usted** derecho a acceder y, si es necesario, rectificar la información sobre **Usted** de la que se disponga (esto se conoce como Petición de Acceso del Sujeto). Por favor, contacte con la persona designada por nosotros como responsable de cumplimiento de la normativa de protección de datos ("*Compliance officer*"), por escrito, para ejercitar estos derechos.

Para la evaluación de cualquier reclamación efectuada, **Nosotros** o **Nuestras** compañías asociadas o agentes podrán llevar a cabo las comprobaciones oportunas con la información que esté disponible públicamente (como el censo electoral, las sentencias públicas y registros públicos de impagos y de embargos). La información podrá ser también compartida con otros aseguradores, bien directamente bien a través de las personas que actúen en **Nuestro** nombre (como peritos u otras personas que investiguen las reclamaciones).

Cuando **Su** seguro termine, toda la información sobre **Usted** (incluyendo la información almacenada en nuestros sistemas) será destruida o eliminada tras un periodo de 7 años. Las Compañías asociadas y agentes del Responsable del Tratamiento serán instadas a realizar lo

mismo.

Los Datos Personales de los clientes podrán ser utilizados con fines de investigación y estadísticos, pero sólo con el consentimiento explícito del cliente.