

# Cobertura Total

## Protección integral

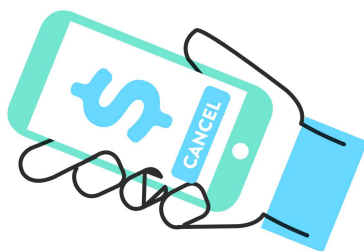
La Cobertura de exención de daños por colisión debe incluirse en el alquiler de su vehículo .

Aunque la CDV cubre lesiones físicas básicas, tiene una franquicia que deberá pagar en caso de daños, incluso aunque usted no provocara los daños. La Protección integral cubre los gastos de la franquicia y otros gastos costosos relacionados con los daños y cubre distintos tipos de daños que a veces no incluye la CDW.

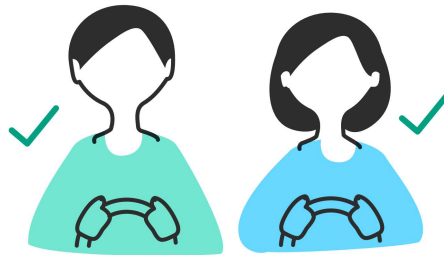
Podrá cancelarla en cualquier momento hasta el día de la recogida para un reembolso completo.

### Su cobertura

Su cobertura es por daños accidentales, cancelaciones o el robo de un vehículo de alquiler registrado y alquilado a una empresa de alquiler ubicada en el Espacio Económico Europeo (EEE).



**Podrá cancelarla en cualquier momento hasta el día de la recogida para un reembolso completo.**



**Todos los conductores del contrato de alquiler estarán cubiertos.**



**Usted estará cubierto hasta el valor íntegro del vehículo.**

Con la Protección integral estará cubierto hasta el valor íntegro del vehículo. Esta protección se ha diseñado para asegurar que los distintos costes aplicados por las empresas de alquiler estén cubiertos, concretamente la franquicia a pagar por los daños y cuotas relacionadas que también se cobran.

## **Usted estará cubierto cuando se le cobren...**

- Daños en la carrocería del vehículo de alquiler.
- Robo o vandalismo del vehículo de alquiler.
- Daños en los parabrisas, retrovisores, luces: Incluye todas las luces y cristales exteriores.
- Daños en ruedas & neumáticos: incluye pinchazos, ajustes, cambios, reparaciones.
- Daños en el techo.
- Daños en los bajos del vehículo.
- Pérdida o sustitución de llave o bloqueo: cubre los costes de llamadas, la sustitución de llaves perdidas, dañadas o robadas, programación de llaves y entrega de llaves. Deberá seguir las directrices de la empresa de alquiler.
- Daños causados por desastres naturales: cubre daños por viento, incendios, granizo y otros provocados por eventos climáticos naturales, salvo que se produzca un incumplimiento del contrato de alquiler.

## También estará cubierto ante estos costosos gastos...

- Gastos de remolque & asistencia en carretera: estará cubierto ante gastos de remolque o asistencia en carretera en caso de pérdida física o daños o averías en el vehículo de alquiler.
- Gastos de administración: incluye los gastos de administración o cualquier gasto similar que se cobre para procesar reclamaciones de daños (también llamados gastos de manipulación, gastos de transporte, gastos postales, gasto de accidentes). Los gastos de transacciones que usted paga a la empresa de su tarjeta de crédito no están cubiertos.
- Devolución/traslado del vehículo dañado: incluye los gastos de devolución/traslado de su vehículo de alquiler en caso de avería.
- Gastos de pérdida de uso/sobrestadía: incluye los gastos cobrados por las empresas de alquiler en caso de pérdida de uso por la necesidad de reparación de su vehículo.

## No estará cubierto cuando...

1. Usted u otro conductor del contrato de alquiler hayan incumplido alguno de los términos del contrato de alquiler.
2. Usted u otro conductor del contrato de alquiler hayan contravenido las normas de circulación de cualquier jurisdicción local en el que hayan conducido el vehículo.
3. Usted haya facilitado información engañosa o fraudulenta. Nos reservamos el derecho a recuperar reclamaciones que hayamos pagado basándonos en una declaración engañosa.
4. Usted no haya facilitado los documentos que se le hayan solicitado durante el proceso de reclamación.
5. Usted haya pagado a la empresa de alquiler en efectivo y no tenga suficientes evidencias de ese pago.
6. El evento para el que haya hecho una reclamación se produjera antes de la compra del producto.
7. Usted incurrirá en costes resultantes del uso por su parte de un combustible inadecuado (o combustible incorrecto) en su vehículo de alquiler o de una avería mecánica provocada por su conducción, si lo ha hecho de manera temeraria o infringiendo los términos de su contrato de alquiler.
8. Usted no avisó a la policía con arreglo a los términos del Contrato de alquiler. Le recomendamos que averigüe los requisitos locales para informar a las autoridades antes de recoger su vehículo.

9. Sus artículos personales se pierden, roban o sufren daños.
10. Usted es responsable de lesiones a pasajeros, otros conductores u otras partes.
11. Usted es responsable de daños en propiedades de los pasajeros, otros conductores u otras partes.
12. El vehículo ha sido conducido por una carretera sin asfaltar, salvo que sean carreteras de acceso a su lugar de alojamiento.
13. Su vehículo de alquiler se usa para envíos de transporte o fines comerciales similares.
14. Su vehículo de alquiler es un camión, furgoneta, autobús, coche de carreras, tranvía, motocicleta, scooter, ciclomotor, autocaravana, camping car, furgoneta cámper o 4x4 que ha conducido en una carretera sin asfaltar (salvo cuando la carretera sin asfaltar sea una carretera de acceso a su lugar de alojamiento).
15. Su vehículo de alquiler requiere un permiso de conducción no estándar en la región a la que viaje.

## Condiciones especiales

### Gastos «disputados» de la empresa de alquiler.

Si los gastos de su empresa de alquiler fueran incoherentes o injustos, en su opinión o la de nuestro equipo de reclamaciones, estableceremos un proceso para el reembolso de los gastos a través de la empresa emisora de su tarjeta de crédito. Si usted no lograra recuperar esos gastos y pudiera demostrárnoslo, tendremos en cuenta esos gastos en virtud de los términos de esta póliza. Los ejemplos incluyen, entre otros, gastos por daños interiores, uso y desgaste u otros daños de los que no sea usted responsable o averías mecánicas o costes de reparación inflados.

### Cobertura a través de otros medios

Si usted estuviera cubierto por otro producto para las mismas prestaciones que las que aquí se indican, incluyendo, entre otras, cobertura de viajes gratuita de tarjetas de crédito o seguros de automóvil personales, deberá realizar inicialmente una reclamación a través del otro producto. Procesaremos una reclamación para la cantidad pendiente una vez se haya completado el proceso de reclamación alternativo. En el caso de que su reclamación fuera pagada íntegramente a través de un proceso de reclamación alternativo, tendrá derecho a solicitar un reembolso de su prima.

## Los cálculos de divisas y comisiones que pague al emisor de su tarjeta de crédito

Las reclamaciones se calcularán en función de la divisa en la que originalmente realizó el cobro la empresa de alquiler (esta es la «divisa del siniestro»). Nuestro cálculo de las reclamaciones no incluye las comisiones de tarjetas internacionales u otras comisiones o conversiones de divisas que aplique el emisor de su tarjeta de crédito. Nuestro proceso de reclamaciones le permite convertir el importe aprobado de su reclamación de la divisa original del siniestro a la divisa que usted prefiera, usando un tipo de cambio minorista.

## Incidentes relacionados con otro vehículo

En los casos en que otro vehículo (un «tercero») haya estado implicado en un accidente y se disponga de los detalles de ese vehículo y/o su conductor, es necesario que se proporcione esa información durante el proceso de reclamación. También podremos confirmar con la empresa de alquiler que han recibido esos datos. Las empresas de alquiler a menudo le cobrarán una cantidad hasta la franquicia y le reembolsarán si se considera que «no es culpable» como resultado de una investigación entre las aseguradoras de cada conductor. Le ayudaremos a garantizar que se le reembolse su dinero con rapidez.

Si pagáramos una reclamación antes de completar una investigación, nos reservamos el derecho a recuperar los fondos reembolsables en su nombre. Empezaremos acciones en su nombre para exigir estos derechos.

## Cancelación por nuestra parte

Nos reservamos el derecho a cancelar su cobertura cuando existan motivos válidos para hacerlo informándole con suficiente antelación por escrito, por correo electrónico, a la dirección que nos ha facilitado. A los efectos de esta cláusula, un motivo válido sería:

- > si usted nos informa de un cambio en los riesgos de su póliza que nosotros no podamos asegurar;
- > si usted ha facilitado información incorrecta y no ofrece una aclaración en caso de solicitársele;
- > o si nos vemos obligados a invocar la cláusula de sanciones de esta póliza.

## Referencias de empresas de alquiler

Autorizamos a distribuidoras a vender nuestros productos. Para evitar un conflicto de intereses con la empresa de alquiler, si ha sido recomendado o dirigido a nuestro servicio por una empresa de alquiler que no sea uno de nuestros

distribuidores autorizados, su reclamación se referirá al proceso de «gastos disputados» para asegurar un resultado justo.

## Condiciones generales/requisitos de elegibilidad

Usted deberá cumplir todas las condiciones que siguen o requisitos de elegibilidad para poder optar al reembolso:

1. Su nombre debe figurar en el contrato de alquiler y el contrato deberá estar firmado. Otros conductores que figuren en el contrato de alquiler estarán también cubiertos.
2. No deberá haber incumplido ninguno de los términos del contrato de alquiler.
3. La cobertura se limitará a un vehículo por alquiler, mientras dure la cobertura, salvo si su vehículo ha sido sustituido por la propia empresa de alquiler. Cada vez que firme un nuevo contrato de alquiler, necesitará un nuevo producto.
4. Deberá tomar las precauciones razonables para proteger el vehículo de alquiler y evitar los daños.

## Cómo realizar una reclamación

Vaya a [rentalcover.com/claim](https://rentalcover.com/claim). Necesitará fotografías o escaneos de estos documentos:

1. Su contrato de alquiler de la empresa de alquiler.
2. Su permiso de conducir.
3. Un extracto bancario que muestre su pago de los daños.
4. La factura final de la empresa de alquiler (disponible al liquidar los costes de los daños - esta podría diferir de su factura inicial).
5. También le podremos solicitar que facilite una factura que muestre el coste de reparación de los daños.
6. Un informe de la policía, cuando corresponda.
7. Toda la correspondencia con la empresa de alquiler
8. Otros documentos que le solicite el responsable de su reclamación.

## Servicios financieros y sistema de compensaciones

Estamos cubiertos por el Sistema de compensaciones a servicios financieros (FSCS). Usted puede tener derecho a recibir una compensación del sistema si no podemos cumplir con nuestras obligaciones. Esto dependerá del tipo de negocio y circunstancias de la reclamación. La mayoría de contratos de seguro están cubiertos para el 90% de la reclamación. Puede encontrar más información a través de la Autoridad de Conducta financiera o el FSCS. Puede visitar la página de este último en [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) o ponerse en contacto con el FSCS en el 0207 892 7300.

## Cancelación y reembolsos

Los términos de la reclamación figuran en su Certificado.

## Declaración de cumplimiento

### Privacidad de la protección de datos

Nos hemos comprometido a proteger su información personal y con los principios de seguridad de los datos en la configuración de nuestros servicios. En relación con el Reglamento General de Protección de Datos europeo (RGPD), como responsables del tratamiento de datos, recabamos y procesamos información sobre usted y también recibimos información personal de su agente de reservas, incluida su dirección de correo electrónico, nombre y número de teléfono, detalles de riesgos y otra información que nos permite emitir y modificar pólizas y procesar reclamaciones, detectar, investigar y prevenir actividades que puedan ser ilegales o que puedan dar lugar a la cancelación de su póliza o a que se trate como si nunca hubiera existido y para proteger nuestros intereses legítimos.

Podrá acceder a nuestra Política de privacidad aquí.

### Jurisdicción y legislación.

Este seguro se registrará e interpretará conforme a las leyes del país en el que se localice el riesgo, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el Reglamento (CE) 593/2008. Usted ha declarado que entiende y ha solicitado que el contrato de seguro se proporcione en el idioma elegido. Usted confirma que comprende dicho contrato y acepta estar sujeto a sus términos y condiciones.

## Emisor de la póliza

Esta póliza la otorga RentalCover.com, nombre comercial de Cover Genius Europe B.V, con domicilio social en Herengracht 420, 1017 BZ. 4QP Amsterdam. Cover Genius Europe B.V está registrado en el Dutch Chamber of Commerce (73237426). Cover Genius Europe B.V es una sociedad autorizada y regulada por la Authority for the Financial Markets (1204617). Cover Genius actúa en calidad de agente de la Aseguradora y no del Tomador del seguro. Si usted adquiere una póliza de Cover Genius, la Sociedad recibirá una comisión que será un porcentaje de su prima.

Esta política está suscrita por Collinson Insurance Europe Limited. Collinson Insurance Europe Limited está constituida en Malta y está autorizada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta para llevar a cabo negocios de seguros en virtud de la Ley de Seguros de 1998.

## Periodo de cobertura

Usted tendrá cobertura para el periodo que se muestra en su Certificado.

## Reclamaciones/disputas

Usted podrá contactar con nuestro Equipo de quejas ([complaints@rentalcover.com](mailto:complaints@rentalcover.com)) para una revisión formal de su reclamación o si tiene alguna duda.

Responderemos en un plazo de 5 días. Una vez haya recibido nuestra respuesta final, si aún no está satisfecho, podrá referir su caso al Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 0900 – 3552248  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

El KiFiD es un organismo independiente que se encarga de mediar en las quejas acerca de productos de seguro y otros servicios financieros de tipo general. Solo atenderá las quejas después de que nosotros le hayamos enviado una confirmación por escrito indicando que hemos agotado nuestro procedimiento interno para la resolución de quejas. Usted deberá presentar sus quejas ante el KiFiD en el plazo de un año tras presentar dicha queja ante nosotros o en el plazo de tres meses después de haber recibido nuestra respuesta final respecto a su queja.

Alternativamente, también puede ponerse en contacto con la compañía aseguradora:



Collinson Insurance Solutions Europe Limited (sucursal en Reino Unido)  
The Customer Relations Department  
PO Box 637  
Haywards Heath West Sussex  
RH16 1WR  
Inglaterra  
Correo electrónico: [cielcomplaints@collinsongroup.com](mailto:cielcomplaints@collinsongroup.com)

Collinson Insurance Europe Limited (CIEL) es la compañía aseguradora y suscribe todos los beneficios proporcionados por la póliza. CIEL designó a Collinson Insurance Solutions Europe Limited (CISEL) para gestionar las reclamaciones en su nombre como se ha indicado anteriormente. CISEL puede proporcionar una traducción

Si después de recibir nuestra respuesta sigue sin estar satisfecho, puede enviar su reclamación al árbitro de servicios financieros. El servicio se proporciona en inglés y maltés y pueden encontrar más información, incluidos los datos de contacto de la oficina del árbitro, en la siguiente dirección:

Office of the Arbiter for Financial Services  
1st Floor  
St Calcedonius Square  
Floriana FRN 1530  
Malta  
Tfno: 80072366 (desde Malta)  
Tfno: +356 212 49245 (desde fuera de Malta)  
Correo electrónico: [complaint.info@financialarbiter.org.mt](mailto:complaint.info@financialarbiter.org.mt)  
Sitio web: <https://financialarbiter.org.mt>

Es posible que también tenga el derecho a presentar su reclamación a un defensor del consumidor en su país de residencia.

## **Sanciones**

No ofreceremos cobertura ni seremos responsables del pago de ninguna reclamación u otras sumas, incluidas primas de rentabilidad, cuando esto pueda exponernos a una sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas, congelación de activos o sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, Reino Unido y otras jurisdicciones en las que operemos.

## Reclamaciones fraudulentas e infundadas

Si cualquier reclamación bajo esta política es en algún aspecto fraudulenta o está infundada, todas las prestaciones pagadas y/o pagaderas en relación con esa reclamación fraudulenta se perderán y (si corresponde) serán recuperables. No nos hacemos responsables de una reclamación relevante que se emita después del momento del acto fraudulento. Para evitar confusiones, los derechos y obligaciones de las partes del contrato con respecto a las reclamaciones que se produzcan antes del momento del acto fraudulento no se ven afectadas; y

- No tenemos la obligación de devolver ninguna prima pagada
- Podemos compartir información sobre las circunstancias con otras organizaciones, organismos públicos, autoridades y organismos encargados de hacer cumplir la ley para la investigación penal.

## Definiciones

Cualquier término definido a continuación tendrá el mismo significado en todos los documentos:

<b>Accidente o colisión</b>	Un accidente o colisión significa un evento repentino e imprevisto provocado por algo externo y visible, que resulta directamente en pérdidas o daños.
<b>Compañía aseguradora</b>	Compañía aseguradora: Collinson Insurance Europe Limited of Third Floor, Development House, St Anne Street, Floriana FRN 9010, Malta.
<b>Carrocería</b>	La carrocería es la estructura de metal de su vehículo de alquiler.
<b>Gastos de asistencia</b>	Los gastos de asistencia son los gastos de asistencia en carretera de un proveedor de servicios para acudir a una avería de un vehículo.
<b>Certificado</b>	Un certificado es un certificado de validación emitido que describe quién está cubierto en virtud de este producto. Este se facilita junto con su correo electrónico de confirmación o factura.
<b>País de residencia</b>	El país de residencia hace referencia a su lugar de referencia.

<b>Divisa del siniestro</b>	La divisa del siniestro hace referencia a la divisa en la que la empresa de alquiler cobró originalmente los gastos por los daños.
<b>Socio de distribución</b>	El socio de distribución hace referencia a un distribuidor autorizado contractualmente de nuestro servicio.
<b>Franquicia</b>	La franquicia hace referencia a la cantidad pagada - o pagadera - por usted a la empresa de alquiler, en caso de daños accidentales o robos. Los productos de RentalCover.com tienen una «franquicia cero» lo que significa que no deducimos ninguna franquicia por una reclamación.
<b>Valor íntegro</b>	El valor íntegro hace referencia al valor de mercado del vehículo de alquiler en el momento de su reclamación. Este es el límite de cobertura y es lo máximo que pagaremos en caso de una reclamación.
<b>«No culpable»</b>	«No culpable» hace referencia a que uno de los conductores no se considera responsable de los daños tras una investigación de las aseguradoras de cada conductor.
<b>Fenómeno meteorológico natural</b>	Un fenómeno meteorológico natural hace referencia a un fenómeno provocado por fuerzas naturales como, por ejemplo, incendios, inundaciones, terremotos, explosiones, tsunamis, erupciones volcánicas, corrimientos de tierra, avalanchas, huracanes, ciclones o tormentas que no pudieran predecirse en el momento de adquisición de este producto.
<b>Póliza</b>	Póliza hace referencia a la póliza de reembolso que reembolsa los gastos según se indica en la tabla de prestaciones.
<b>Contrato de alquiler</b>	Un contrato de alquiler es un contrato facilitado por una empresa de alquiler en relación con el suministro de un vehículo de alquiler que tenga su firma confirmando que acepta sus términos.

<b>Compañía de alquiler</b>	Compañía de alquiler: operación comercial en el negocio del alquiler de vehículos en el EEE que tienen licencia completa, cuando corresponda, de la autoridad reguladora de ese país, estado o autoridad local, incluyendo sitios web para el uso "compartido de vehículos" o "de igual a igual", préstamos de coches de un taller mecánico con licencia o vehículos de sustitución por accidentes.
<b>Vehículo de alquiler</b>	Vehículo de alquiler: coche privado de pasajeros alquilado en el EEE a una empresa de alquiler autorizada, incluidos los coches de préstamo de talleres mecánicos y los coches de sustitución por accidentes, en el momento de la firma del contrato de alquiler, incluidos sitios web para el uso "compartido de vehículos" o "de igual a igual", préstamos de coches de un taller mecánico con licencia o vehículos de sustitución por accidentes.
<b>RentalCover.com</b>	RentalCover.com, el sitio web que distribuye el producto y ofrece el sistema de administración de reclamaciones.
<b>Impuestos</b>	Los impuestos hacen referencia a los impuestos gubernamentales que usted deba pagar además del coste del producto.
<b>Robo</b>	Un robo hace referencia a un vehículo de alquiler que ha sido robado, a un lugar conocido o desconocido, sin su permiso.
<b>Vandalismo</b>	Hace referencia a un vehículo de alquiler que ha ido dañado intencionadamente por usted o por alguien que usted conoce o no conoce.
<b>Usted/su</b>	Usted/su hace referencia a la persona que figura en el Certificado y a cualquier otra persona que conduzca el mismo vehículo de alquiler y que figure en el mismo contrato de alquiler.
<b>IPID</b>	En virtud de la Directiva sobre Distribución de Seguros da la UE, los distribuidores de seguros deberán ofrecer un Documento de Información sobre Productos de Seguro (DIPS). Consulte el DIPS de este producto.

Collinson Insurance Europe Limited, cuyo domicilio social es Development House, St. Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta, está autorizada y regulada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta para llevar a cabo actividades de seguros en virtud de la Ley de Empresas de Seguros de 1998. RentalCover.com, nombre comercial de Cover Genius Europe B.V, con domicilio social en Herengracht 420, 1017 BZ. 4QP Amsterdam. Cover Genius Europe B.V está registrado en el Dutch Chamber of Commerce (73237426).

Última actualización: 1 de noviembre de 2020

