






Seguro de reembolso por daños

TABLA DE BONIFICACIONES		
COBERTURA		LÍMITE MÁXIMO DE LA PÓLIZA DE 3000€
	REEMBOLSO DEL DEPÓSITO O FRANQUICIA <ul style="list-style-type: none">Franquicia o depósito cobrado por la empresa de alquiler de vehículos (causado por un incidente)Techo del vehículoLunas, parabrisas o cristal del techo corredizoChasisNeumáticos	<ul style="list-style-type: none">3000 €600 €800 €500 €100 € neumático de repuesto o 50€ por reparación/neumático pinchado
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	<ul style="list-style-type: none">100€
	OBJETOS PERSONALES Límite por artículo	<ul style="list-style-type: none">300€ por siniestro150€
	COBERTURA DE LA LLAVE DEL VEHÍCULO DE ALQUILER	550€ por siniestro
	UTILIZACIÓN DE COMBUSTIBLE INADECUADO	Hasta un valor máximo de 300€ por siniestro
	ASISTENCIA EN CARRETERA Y REMOLQUE	Hasta un valor máximo de 300€ por siniestro

NOTA

Esta **póliza** está sujeta a una indemnización máxima de 3000€

PÓLIZA

El presente documento establece los términos y las condiciones de **su** cobertura, por lo que es importante que **usted** lo lea con atención. En él se explica lo que cubre y lo que no. Asimismo, hay exclusiones y condiciones que **usted** debe seguir para que la póliza surta efecto.

INFORMACIÓN

ETrawler: cobra las primas de la **póliza** en nombre de (INTER PARTNER ASSISTANCE SA), un miembro de AXA Assistance group. Etrawler, en calidad de propietaria de CarTrawler, es una sociedad de responsabilidad ilimitada registrada en Irlanda con el número 93433, con domicilio social en Classon House, Dundrum Business Park, Dundrum Road, Dublín 14, Irlanda.

Asegurador: esta **póliza** se contrata con INTER PARTNER ASSISTANCE SA, miembro de AXA Assistance group, Avenue Louise 166, 1050 Bruselas (Bélgica). Es una empresa aseguradora regulada por el Banco Nacional de Bélgica con el número 0487, número de identificación fiscal: 0415.591.055, RPM, Bruselas, Bélgica ING 310-0727000-84.



CONDICIONES PARA OPTAR A LAS PARA PODER BENEFICIARSE DE LA COBERTURA DE LA PRESENTE POLIZA, USTED DEBE CUMPLIR LOS REQUISITOS SIGUIENTES:

Solo puede reclamar si el vehículo alquilado tiene máximo de 9 asientos no comerciales.

El periodo de vigencia del alquiler no debe superar los 62 días.

El conductor debe ser **la misma persona** que figure en el contrato de alquiler del vehículo.

Debe residir permanentemente en el EEE, con la exención de Islandia.

Usted no debe contratar esta **póliza** si no cumple los requisitos indicados.

ACERCA DE LA EMPRESA

Los empleados de Inter Partner Assistance son remunerados sobre la base de un salario anual, y cualquier bonificación ganada se calcula tomando como referencia el desempeño personal y laboral. No son remunerados por la venta de pólizas individuales.

No se le cobrará ninguna tarifa por los cambios que desee realizar en su póliza durante su vigencia, siempre que no afecten a la duración o la cobertura de la misma, lo cual puede ocasionar el pago de una prima adicional por el cambio de la cobertura en cuestión.

No proporcionamos ningún tipo de asesoramiento o recomendación personal respecto a este producto. Al venderle cualquier póliza de seguro, CarTrawler actúa como agente de Inter Partner Assistance. Solo depende de usted el elegir una póliza de seguro que se adapte a sus necesidades, de acuerdo con la información que le hayamos proporcionado. Inter Partner Assistance no posee ninguna participación directa o indirecta que represente el 10% o más de los derechos de voto en CarTrawler.

DEMANDAS Y NECESIDADES

Esta **póliza** satisface las demandas y necesidades de una persona que busque estar protegida por la cantidad por la cual sería responsable de pago de conformidad con su contrato de alquiler de vehículos en caso de incidente u otro tipo de siniestro que pudiesen afectar al vehículo alquilado durante el periodo de vigencia del alquiler y siempre y cuando se cumplan los requisitos de idoneidad.

QUÉ CONSTITUYE LA PÓLIZA?

La presente **póliza**, junto con las **cláusulas** de la misma, constituye el contrato de la **póliza** entre **usted** y **nosotros** (Asegurador).

COMO FUNCIONA ESTA POLIZA

Su póliza y las **cláusulas** de la misma constituyen un contrato entre **usted** y **nosotros**.

Nosotros le indemnizaremos por cualquier parte de siniestro que **usted** presente, esté cubierta por esta **póliza** y tenga lugar durante el **periodo de vigencia del seguro**. A menos que se especifique expresamente, las bonificaciones y las exclusiones de cada sección atañen a toda persona asegurada. Ciertos términos tienen un significado concreto, tal y como se especifica en la sección **Definiciones**.

Definiciones. Estos términos se han incluido en negrita a lo largo del documento de la póliza.

PERIODO DE CANCELACION

Si **usted** considera que la cobertura proporcionada por esta **póliza** no satisface sus necesidades, usted puede cancelar su póliza hasta 24 horas antes de que entre en vigor su contrato de alquiler de vehículos. Póngase en contacto con nosotros a insurancesupport@cartrawler.com o a través del portal del cliente <https://www.cartrawler.com/portal-full> y nosotros nos encargaremos de cancelar su **póliza**. **Usted** recibirá el reembolso completo de **su** prima.

En caso de incumplimiento por su parte de alguno de los términos o condiciones de la presente **póliza** en modo alguno, **podremos** cancelarla **comunicándoselo** por escrito con una antelación mínima de 14 días enviando dicha notificación por correo a **su** última dirección conocida.

Nos reservamos el derecho de cancelar la **póliza sin previa** notificación en caso de que existiesen motivos legales o similares que nos impidiesen proveerla.

En caso de que ejerciésemos **nuestro** derecho a cancelar la póliza en concordancia con las condiciones detalladas en esta sección, le devolveríamos la parte proporcional de la prima correspondiente al periodo restante cubierto por el seguro, **salvo que** haya dado parte de algún siniestro.

Tendremos derecho a cancelar la presente **póliza** sin previa notificación y sin devolverle la prima en los siguientes casos:

En caso de que dé o **intente** dar parte fraudulento de un siniestro según la **póliza**.

En caso de que **muestre** un comportamiento amenazante o abusivo hacia **nuestro** personal.

Si se ha contratado el Seguro de reembolso de daños como parte del paquete de alquiler de un vehículo, no se puede cancelar de manera independiente ya que forma parte de la reserva del alquiler del vehículo. Si cancela la reserva del alquiler del vehículo, el Seguro de reembolso de daños se cancelará automáticamente

LEGISLACION APLICABLE Y COMPETENCIA

A menos que se acuerde lo contrario, se aplicarán las leyes españolas y todas las comunicaciones y documentación relacionadas con la presente **póliza** se harán en español. En caso de que surja algún conflicto en relación con esta **póliza**, este se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de España.



DEFINICIONES

Cuando los siguientes términos y frases aparezcan en negrita en el presente documento, siempre tendrán el siguiente significado:

Cláusulas de la póliza: documento que contiene el nombre del titular de la **póliza** y detalla la cobertura de la misma.

Franquicia: importe que **usted** deba abonar por cualquier incidente que no esté cubierto por la cláusula de exención de responsabilidad por daños de colisión del contrato de alquiler de **vehículos**.

Área de cobertura: todo el mundo excepto Afganistán, Bielorrusia, Cuba, Congo, Irán, Irak, Costa de Marfil, Liberia, Corea del Norte, Birmania, Sudán y Zimbabue.

Incidente: suceso inesperado que provoca daños a un vehículo de alquiler debido a fuego, vandalismo, accidente o robo durante el periodo de **vigencia del alquiler** y por el cual **usted** sea responsable en concordancia con el contrato de alquiler de vehículos.

Vehículo de alquiler: vehículo propiedad de una empresa o agencia de alquiler con licencia con la que **usted** haya acordado alquilar vehículos según los términos de **su** contrato de alquiler.

Asegurador: Inter Partner Assistance SA.

Par o juego de pertenencias: **objetos personales** que forman un conjunto o que pueden utilizarse juntos.

Periodo de vigencia del seguro: toda cobertura termina en la fecha de expiración que aparece en las **cláusulas de la póliza**.

Dinero personal: dinero en efectivo, cheques, giros postales, sellos actuales, cheques de viaje, cupones o vales que tengan valor económico, tiques de admisión y tiques de viaje.

Objetos personales: todas **sus** maletas, baúles y contenedores similares (incluido su contenido) y los artículos que lleve puestos o transporte con **usted** (incluidos **sus** objetos de valor y pasaporte) en **su** vehículo de alquiler.

Vía pública: Vía principal, como una calle, bulevar, avenida o carretera, por donde transita o circula el público.

Periodo de vigencia del alquiler: fechas en las que **usted** haya alquilado el vehículo de alquiler tal y como conste en su contrato de alquiler.

Objetos de valor: joyas, relojes, artículos que contengan o que estén hechos de metales y piedras preciosas o semipreciosas, cuero, gafas, telescopios, juegos de ordenador, todo equipo de fotografía, audio, vídeo y televisión, ordenadores, fax o teléfonos (incluidos los teléfonos móviles), reproductores de MP3, PDA, juegos electrónicos, TV y CD, minidiscos, DVD, cartuchos y cintas de audio y vídeo.

Nosotros/nuestro: Inter Partner Assistance SA, sus agentes y sus proveedores autorizados.

Titular de la póliza hace referencia a cada uno de los individuos especificados en el **anexo de la póliza**.

Arrendatario o usted hace referencia al individuo nombrado en el contrato de alquiler, el cual está autorizado para conducir el vehículo de alquiler y para el cual se ha abonado una prima de seguros apropiada para esta **póliza**.

Tercero: persona o grupo aparte de usted, el Titular de la póliza, responsable del incidente.

GESTION DE PARTES DE SINIESTRO

En caso de que **usted** desee dar parte de un siniestro, consulte la sección "Cómo dar parte de un siniestro".

Cobertura



COBERTURA DE FRANQUICIA

QUÉ ESTÁ CUBIERTO?	QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?
<p>Si su vehículo de alquiler está involucrado en un incidente. Nosotros le reembolsaremos por la franquicia hasta 3000 € incluye tasas e impuestos, por cualquier incidente/durante el periodo de vigencia del seguro en total por lo siguiente:</p> <p>Hasta 3000€ incluye tasas e impuestos, en total por importes no cubiertos según la cláusula de exención de responsabilidad por daños de colisión de su contrato de alquiler de vehículos, pero con sujeción a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hasta 600€ por daños en el techo del vehículo alquilado; ✓ Hasta 800€ por daños en cualquiera de las lunas, parabrisas o cristal del techo corredizo del vehículo de alquiler; ✓ Hasta 500€ por daños en el chasis del vehículo alquilado; ✓ Hasta 100€ por daños en cada neumático que requiera sustitución o hasta 50€ por cada neumático del vehículo de alquiler que pueda ser reparado. 	<ul style="list-style-type: none"> × Cualquier siniestro en el cual usted no haya cumplido los términos de su contrato de alquiler de vehículos; × Daños en el interior del vehículo de alquiler; × Fallo mecánico del vehículo de alquiler; × Desgaste o roturas generales; × Desperfectos que ya estuvieran presentes en el momento de inicio del contrato de alquiler de vehículos; × Conducción fuera de la vía pública; × Uso comercial. <p>Consulte las secciones de Exclusiones generales y Condiciones generales.</p>



GASTOS ADMINISTRATIVOS

QUÉ ESTÁ CUBIERTO?	QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Está cubierto hasta el límite de póliza de 100€ por gastos administrativos que le cobre la empresa de alquiler por procesar el parte de su siniestro. 	<ul style="list-style-type: none"> × Cualquier gasto administrativo no relacionado con el parte de su siniestro.



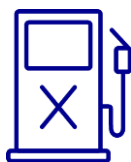
OBJETOS PERSONALES

QUÉ ESTÁ CUBIERTO?	QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?
<p>Hasta 300€ incluye tasas e impuestos, en total por sus objetos personales dañados tras un intento de robo o sustraídos del maletero cerrado, zona de maletas cubierta o guantera del vehículo de alquiler, durante su periodo de alquiler.</p> <p>El importe máximo que abonaremos por un solo objeto, par o juego es 150€.</p> <p>Nota:</p> <p>Será decisión nuestra tener sus circunstancias en cuenta y realizar cualquiera de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Abonar los costes de reparación de sus objetos. ✓ Sustituir sus pertenencias con artículos equivalentes. ✓ Abonar los costes de sustitución de sus objetos. 	<p>Usted tiene una cobertura máxima de 50€ en total por:</p> <ul style="list-style-type: none"> × Tabaco, alcohol, fragancias y perfumes. × Rotura o daño de artículos frágiles, equipos de audio, vídeo y televisión, ordenadores, fax o teléfonos. × Pérdida o daños debidos al clima, desgaste, rotura o pérdida de valor. × Parte de siniestro de más de un teléfono móvil por persona asegurada. × Pérdida, robo o daño de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> – Películas, cintas, casetes, juegos de ordenador, juegos electrónicos, minidiscos, DVD, cintas de vídeo y audio, cartuchos o discos. – Bienes propensos al deterioro, botellas, envases y todo daño ocasionado por estos objetos o su contenido. – Lentes de contacto o de córnea, a menos que se trate de un incendio o robo. – Bonos, certificados de acciones, garantías o documentos del tipo que sea. – Objetos personales a menos que se encuentren con usted, no estén a la vista en el maletero cerrado, la zona de maletas cerrada o la guantera del vehículo asegurado. – Dinero personal. <p>Consulte las secciones de las Exclusiones generales y las Condiciones generales de esta póliza para obtener más información sobre la cobertura que ofrecemos con esta póliza.</p>



COBERTURA DE LA LLAVE DEL VEHÍCULO DE ALQUILER

QUÉ ESTÁ CUBIERTO?	QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nosotros abonaremos hasta 550€ incluye tasas e impuestos, en total por reemplazar las llaves del vehículo de alquiler en caso de pérdida, robo o daño de las mismas durante el periodo de alquiler. Esto incluye, si fuera necesario, los costes derivados de la sustitución de la cerradura o de los servicios de un cerrajero por abrir la puerta del vehículo de alquiler. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Consulte las secciones de las Exclusiones generales y las Condiciones generales para obtener más información sobre la cobertura que ofrecemos con esta póliza.



UTILIZACIÓN DE UN COMBUSTIBLE INADECUADO

QUÉ ESTÁ CUBIERTO?	QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El vaciado y enjuague del depósito in situ con la ayuda de un vehículo especializado. ✓ La recuperación y el traslado del vehículo de alquiler, el conductor y hasta seis pasajeros hasta el taller más cercano para vaciar y enjuagar el depósito. ✓ El llenado del depósito con 10 litros del combustible adecuado. ✓ Usted puede dar parte de un siniestro una vez por periodo de vigencia del seguro. ✓ El reembolso de los gastos hasta un máximo de 300 € incluye tasas e impuestos, por siniestro. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Usted será responsable del pago de cualquier coste que supere los 300€ por siniestro. ✗ El combustible, a excepción de los 10 litros de combustible adecuado utilizados para rellenar el depósito después de haberlo vaciado y enjuagado, y de haber eliminado el combustible contaminado. ✗ Todo siniestro ocasionado por cuerpos extraños que entren en el sistema del combustible con excepción del diésel o la gasolina. ✗ Daños mecánicos o de componentes ocasionados al vehículo alquilado, estén provocados o no por el uso de un combustible inadecuado o el coste de alquilar un vehículo de alquiler alternativo en caso de que se produzcan daños mecánicos o de componentes. ✗ Todo desperfecto que NO se considere el resultado directo del uso de un combustible inadecuado o todo desperfecto existente antes del incidente del uso de dicho combustible. ✗ Todo vehículo que no sea el/los vehículos/s alquilado/s mencionado/s en el contrato de alquiler. <p>Consulte las secciones de Exclusiones generales y Condiciones generales.</p>



ASISTENCIA EN CARRETERA Y REMOLQUE

QUÉ ESTÁ CUBIERTO?	QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si el vehículo de alquiler se avería tras un incidente que le impide comenzar, continuar o finalizar un viaje debido a que este ha dejado de reunir las condiciones de seguridad necesarias o ha quedado inmovilizado, deberá contactar inmediatamente con la empresa arrendadora del vehículo y seguir sus instrucciones. ✓ En caso de que el arrendatario deba solicitar o abonar el traslado del vehículo, le reembolsaremos hasta el límite de la póliza (300€) los costes en los que incurra, tasas incluidas, derivados del desplazamiento de una grúa hasta el lugar del siniestro, el restablecimiento de la movilidad al vehículo de alquiler, y de ser necesario, el traslado del vehículo hasta el destino elegido. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Cualquier coste en relación con el cual no pueda aportarse una factura o una prueba de pago. ✗ Los costes de las reparaciones. ✗ Los costes derivados de la solicitud de traslado del vehículo.

EXCLUSIONES GENERALES

Las siguientes exclusiones atañen a toda **su póliza**.

Usted no estará cubierto por un siniestro que emane de lo siguiente:

1. Guerra, invasión, actuaciones de enemigos extranjeros, hostilidad (se haya declarado una guerra o no) guerra civil, disturbios sociales, rebelión, revolución, insurrección, fuerza militar, golpe de estado, terrorismo o armas de destrucción masiva.
2. Cualquier epidemia o pandemia.
3. Si **usted** no acata las sugerencias y recomendaciones de un gobierno y otra autoridad oficial, incluido el Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Mancomunidad de Naciones del Reino Unido durante el **período de vigencia del seguro**.
4. Si **sus** propiedades son retenidas, confiscadas, destruidas o dañadas por la orden de un gobierno o los funcionarios de aduanas.
5. Radiación ionizante o contaminación radioactiva de combustible nuclear o residuos nucleares, o todo riesgo derivado de equipos nucleares.
6. Cualquier variación en la tasa de cambio de divisas.
7. La incapacidad de un equipo o programa informático, que **usted** posea o no, de reconocer, interpretar correctamente o procesar cualquier fecha como verdadera o correcta, o de seguir funcionando adecuadamente después de esa fecha.
8. Si **usted** actúa de modo ilegal o malintencionado.
9. Toda pérdida causada como resultado directo o indirecto de algo por lo que **usted** haya dado parte de un siniestro.
10. Todo daño cubierto por el contrato de **su** vehículo de alquiler.
11. Todo daño resultante del consumo de alcohol o drogas por **su** parte (con exclusión de los medicamentos recetados por un médico).
12. Todo aquello que emane de un uso inadecuado del vehículo de alquiler.
13. El incumplimiento de cualquier ley o requisito equivalente en la jurisdicción que corresponda según el contrato del vehículo de alquiler.
14. Todo incidente en caso de que el vehículo de alquiler se conduzca fuera de una vía pública.
15. Vehículos de alquiler no mencionados en el contrato de alquiler.
16. Todo desperfecto o daño existente en el momento en que **usted** inició su contrato de alquiler de vehículos.
17. **No proporcionaremos** cobertura, indemnizaremos por siniestro o aportaremos bonificaciones si el hecho de hacerlo **nos** expusiera a una sanción, prohibición o restricción según las resoluciones, leyes o reglamentos comerciales o económicos de la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.



CONDICIONES GENERALES

Las siguientes condiciones atañen a toda **su póliza**. Se ruega que las lea atentamente, dado que le **indemnizaremos** por **su** siniestro únicamente **si cumple** las siguientes condiciones:

1. **Usted** pondrá especial cuidado en proteger el vehículo de alquiler y **sus** propiedades de todo accidente, lesión, pérdida o daño, actuando como si no hubiera contratado el seguro y minimizará todo posible siniestro.
2. **Usted** posee un contrato de alquiler válido.
3. **Usted** acepta que **nosotros** no prolongaremos el **periodo de vigencia del seguro** tras la finalización de la validez del contrato de alquiler original.
4. **Usted** debe dar parte del siniestro en un plazo de seis meses desde el incidente.
5. Proporcione todos los detalles de aquello que pueda dar lugar a un siniestro y aporte toda la información que solicitemos. Consulte la sección "Cómo dar parte de un siniestro" para obtener más información al respecto.
6. **Usted** acepta que ninguna modificación de los términos y las condiciones de la **póliza** se aplican a menos que se las notifiquemos por escrito.
7. El presente contrato de seguro se celebra entre **usted** y **nosotros**. Las personas o empresas que no sean parte de esta **póliza** no tendrán derecho a beneficiarse de las condiciones de la misma.

CÓMO DAR PARTE DE UN SINIESTRO

Un prestador de servicios nombrado por **nosotros** gestionará **su** siniestro.

Cualquier pago en concepto de liquidación se realizará en la divisa indicada en los términos y condiciones de su Seguro de reembolso por daños.

Visite nuestro sitio web sobre siniestros:

<https://www.damage-refund.com> donde podrá registrar su siniestro en línea y cargar copias de la siguiente documentación:

Para todos los siniestros:

Las **cláusulas de la póliza** original, **su** contrato de alquiler firmado, la confirmación de las condiciones del vehículo en el momento en que el contrato de alquiler entró en vigor y pruebas de la empresa de alquiler que le declaren a **usted** responsable de **su** siniestro.

Facturas o recibos originales que **usted** deba pagar.

Datos de cualquier otro seguro que **usted** tenga contratado y que pueda cubrir el mismo siniestro.

Todas las pruebas posibles para aportar credibilidad a **su** siniestro.

Copia del permiso de conducir de la persona que estuviera conduciendo el vehículo de alquiler en el momento del incidente.

Descripción detallada de las circunstancias del acontecimiento, incluidas pruebas fotográficas y de vídeo si corresponde.

Descripción detallada de las circunstancias que provocaron el daño en el vehículo de alquiler, incluido un informe policial si corresponde.

Documentación adicional relativa a los **objetos personales** y al siniestro de la llave del vehículo de alquiler.

Informe del robo, daño o siniestro a la policía en un plazo de 24 horas desde que lo detecte y solicitud de un informe policial escrito.

Si corresponde, **usted** también debe notificar el robo, daño o siniestro a **su** guía turístico o gerente del hotel o apartamento y solicitar un informe escrito.

Conserve todo objeto dañado, dado que **deberemos** inspeccionarlo. Si **efectuamos** un pago o **sustituimos** un artículo, el artículo en cuestión pasará a ser de nuestra **propiedad**.

Solicite un presupuesto por la reparación de todos los objetos dañados.

Nota: tenga en cuenta que si está dando parte de un siniestro que resulta de un incidente en el que está involucrado a un Tercero que haya aceptado su responsabilidad, deberá notificarnos cualquier pago posterior del Tercero o de la empresa de alquiler.

En caso de duda, envíe un correo electrónico a carhireclaims@axa-assistance.co.uk

PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS

Nos comprometemos a brindarle un nivel excepcional de servicio y atención al cliente. **Somos** conscientes de que las cosas pueden ir mal y puede haber ocasiones en las que sienta que **no le hemos** prestado el servicio que **usted** esperaba. De ser así, **nos** gustaría conocer el caso para tratar de arreglar la situación.

Si **tiene** alguna queja de nuestro servicio, puede utilizar la siguiente información para ponerse en contacto con nosotros:

Si su queja no está relacionada con un parte dado o si necesita que le reembolsemos una prima, envíe un correo electrónico a:

insurancesupport@cartrawler.com

Si **tiene** una queja relacionada con un parte existente o tiene problemas a la hora de registrarlo, envíe un correo electrónico a:

Dirección de correo electrónico:
carhireclaims@axa-assistance.co.uk

Si el motivo es una queja, sírvase consignar Reclamación en el asunto.

Atenderemos su queja a la mayor brevedad e **intentaremos** alcanzar una resolución amistosa.

En caso de que no **hayamos** llegado a un acuerdo en un plazo de 8 semanas o en caso de que **usted** no esté



satisfecho con **nuestra** propuesta de resolución, **puede** derivar su queja al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), Paseo de la Castellana, 44. Tel.: +34 902 19 11 11

PROTECCION DE DATOS

Sujeto a las disposiciones de la ley de protección de datos correspondiente y de acuerdo con las garantías incluidas en el aviso de privacidad de **nuestro** sitio web (ver a continuación), mantendremos (en calidad de responsables del tratamiento de datos) **sus** datos personales, cobertura de seguro bajo esta póliza y partes, para la suscripción, administración de la póliza, gestión de partes y quejas, comprobación de sanciones y prevención del fraude.

Recopilamos y procesamos estos datos según sea necesario para la ejecución de **nuestro** contrato de seguro con **usted** o para cumplir con **nuestras** obligaciones legales, o por el contrario, en **nuestro** legítimo interés para realizar **nuestro** trabajo y ofrecer **nuestros** productos y servicios.

Estas actividades pueden incluir:

- el uso de información sensible sobre **su** salud y enfermedad, o de otras personas involucradas en **su** reclamación al seguro, con el fin de evaluarla y proporcionar otros servicios como se describe en esta póliza;
- la divulgación de información sobre **usted** y **su** cobertura de seguro a compañías incluidas en el Grupo AXA, a **nuestros** proveedores de servicios y agentes, con el fin de administrar y mantener **su** cobertura de seguro, proporcionarle un servicio de reclamaciones de franquicias, prevenir el fraude, cobrar pagos, o de otra forma que la ley correspondiente requiera o permita;
- controlar y/o grabar **sus** llamadas telefónicas relacionadas con la cobertura y con fines de mantenimiento de registros, formación y control de calidad;
- obtener y almacenar cualquier prueba pertinente y apropiada de la condición de la propiedad objeto de la reclamación de una franquicia que haya proporcionado con el propósito de validar la **misma**; y
- enviarle** comentarios o encuestas sobre **nuestros** servicios y otras comunicaciones de atención al cliente.

Solicitaremos **su** consentimiento expreso antes de utilizar o divulgar **sus** datos personales a otra parte para ponerse en contacto con **usted** en relación a otros productos o servicios (marketing directo). Las actividades de marketing pueden incluir la verificación de **sus** datos con la información de fuentes públicas, a fin de enviarle comunicaciones pertinentes. Puede retirar **su** consentimiento relativo al marketing en cualquier momento o bien optar por no recibir solicitudes de comentarios poniéndose en contacto con el responsable de protección de datos (consulte los detalles de contacto a continuación).

Llevamos a cabo estas actividades en el Reino Unido y el Territorio Económico Europeo (Esto incluye la Unión Europea más Noruega, Liechtenstein e Islandia) y Suiza, donde las leyes de protección de datos proporcionan un

nivel de protección similar. También podemos transferir su información a otros países fuera del Reino Unido y el Territorio Económico Europeo. Cuando esto sea realizado, nos aseguraremos de que sus datos reciban un nivel de protección similar al requerido por la ley de protección de datos del Reino Unido.

Al adquirir esta póliza y utilizar **nuestros** servicios, **usted nos** autoriza a usar **sus** datos personales y da **su** consentimiento para que usemos la información confidencial tal como se describe anteriormente. Si **nos** proporciona datos de otras personas, **usted** acepta informarles de **nuestro** uso de sus datos como se describe aquí y en el aviso de privacidad de **nuestro** sitio web (consulte a continuación).

Tiene derecho, previa solicitud, a una copia de la información que tenemos sobre **usted**, y tiene otros derechos en relación con la forma en que usamos **sus** datos (tal como se establece en el aviso de privacidad de **nuestro** sitio web, ver a continuación). Háganos saber si cree que la información que tenemos sobre **usted** es inexacta, para que podamos corregirla.

Si **desea** saber qué información tiene sobre **usted** Inter Partner Assistance o AXA Assistance, o si desea hacer otro tipo de consulta relacionada con el uso de **sus** datos, escribanos a:

Data Protection Officer
The Quadrangle
106-118 Station Road
Redhill RH1 1PR
Reino Unido

Correo electrónico: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

Nuestro aviso de privacidad está disponible íntegramente en: www.axa-assistance.co.uk.

Además, puede solicitar una copia impresa.

Data Protection Officer
The Quadrangle
106-118 Station Road
Redhill RH1 1PR
Reino Unido

Este servicio puede estar sujeto a pago, siempre que la ley lo permita. Toda información errónea será corregida inmediatamente. **Sus** datos solo serán guardados mientras se considere necesario a los fines indicados anteriormente.

Controlamos y grabamos las llamadas de teléfono para ayudarnos a mantener **nuestros** estándares de calidad y seguridad. Háganos saber si cree que la información que tenemos sobre usted es inexacta, para que podamos corregirla. Sus datos son confidenciales. Solo los revelaremos a terceras partes con su consentimiento o si la ley así nos lo exige. Si su reclamación está relacionada con la privacidad de los datos, puede dirigirse al Responsable de la Gestión de los Datos. Para obtener más información, visite www.ico.org.uk

