

Condiciones del acuerdo comercial para clientes: clientes al por menor

¿Quiénes somos?

Eversure Cell es una célula de correduría de seguros de Jatco Insurance Brokers PCC Ltd, y está autorizada en virtud de la Ley de Distribución de Seguros de Malta (Capítulo 487) y regulada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (MFSA, por sus siglas en inglés, con dirección en Mdina Road, Zone 1, Central Business District, Birkirkara CBD1010, Malta) para actuar como corredora de seguros y prestar servicios de distribución de seguros en los estados miembros de la UE/EEE en virtud de nuestros derechos de establecimiento. El número de referencia en el Registro de Servicios Financieros de la MFSA (Identificación de persona autorizada) es ECEL2-21196. Nuestro domicilio social está en «The Reed Centre», Blue Harbour, Ta' Xbiex Marina, Ta' Xbiex, XBX 1027, Malta. Puede comprobar dicha información en el sitio web de la MFSA, www.mfsa.mt, en el que también hay un registro de todas las empresas que regula, o llamando a la MFSA al número de teléfono +356 2144 1155. Estamos autorizados a distribuir, tramitar y asistir en la administración y cumplimiento de contratos de seguro generales. Lea estas condiciones con detalle para su propio beneficio y protección. Si tiene dudas sobre algún aspecto de este documento o tiene alguna pregunta sobre la relación que tenemos con usted, contáctenos a la dirección que se indica arriba o mediante la página de contacto de nuestro sitio web.

El seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals es un producto de seguro distribuido por Eversure Cell of Jatco Insurance Brokers PCC Ltd.

Información reglamentaria adicional

Eversure Cell tiene la obligación de seguir los requisitos regulatorios de cada país del EEE, y en concreto compartir la siguiente información:

- **Irlanda:** Eversure Cell está regulada por el Banco Central de Irlanda en base a los códigos de conducta empresarial. Sitio web: www.centralbank.ie.
- **Suecia:** Eversure Cell está sujeta a la supervisión de la Autoridad de Supervisión Financiera de Suecia (Finansinspektionen) en materia de distribución de seguros. Dirección postal: Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Estocolmo, Suecia. Correo electrónico: finansinspektionen@fi.se. Número de teléfono: +46 8 408 980 00. Sitio web: www.fi.se. En materia de prácticas comerciales, Eversure Cell está sujeta a la supervisión de la Agencia del Consumidor de Suecia (Konsumentverket).

Eversure Cell dispone de un seguro de responsabilidad civil profesional para protegernos de errores o negligencias profesionales en el ejercicio de nuestra actividad de distribución de seguros. Se pueden solicitar detalles acerca de este seguro, póngase con contacto con nosotros mediante nuestro sitio web cover4rentals.com/contacto.

Sus responsabilidades

Usted tiene la responsabilidad de contestar a las preguntas que le hagamos de cara a una cobertura de seguro con honestidad, precisión, detalle y en la medida de su conocimiento, ya que la aseguradora necesita esa información. Esto también aplica a las respuestas que dé sobre los supuestos que acuerde durante el trámite de solicitar la cobertura. Si oculta o tergiversa información que pueda influenciar en que la aseguradora acepte o no el riesgo o las condiciones ofertadas, su póliza podría perder validez y su reclamación quedaría sin abonar.

Lea todos los documentos del seguro que le hayan proporcionado para estar informado de la cobertura, los límites y otras condiciones que se puedan aplicar. Preste especial atención a las garantías y condiciones, ya que si no las cumple su póliza podría perder validez. Infórmenos cuanto antes si se percata de que ha cambiado alguna circunstancia que pueda afectar a los servicios que le ofrecemos o a la cobertura que le dé su póliza. Si necesita más información, contáctenos para que lo orientemos.

Modificación de la póliza

Si quiere solicitar una modificación de su póliza, póngase en contacto con nosotros mediante nuestro sitio web: cover4rentals.com/contacto. Normalmente le responderemos en un plazo de 2 días laborables. Las modificaciones no surtirán efecto hasta que se las confirmemos por escrito y, si aplica, hayamos cobrado la prima relevante. Si no le hemos contestado en 5 días laborables después de enviar su solicitud, contáctenos de nuevo mediante la página de contacto de nuestro sitio web.

Prolongación de la cobertura de viaje único fuera de horario de oficina

Si tiene una póliza de seguro de franquicia para coches de alquiler de viaje único, y necesita prolongar las fechas de cobertura fuera de horario de oficina, consulte el documento de términos y condiciones del asegurado para ver los pasos a seguir.

Nuestros servicios

Ofrecemos y tramitamos productos, pero no aconsejamos ni hacemos recomendaciones a la hora de tramitar su seguro. Sin embargo, antes de darle un presupuesto, le damos a conocer los requisitos de su seguro y los requerimientos y necesidades. Puede por tanto preguntarnos las dudas que tenga para acotar la selección de productos de los que quiere información. Una vez hecho eso, será usted el que decida cómo proseguir. En base a la información que nos haya proporcionado, habremos valorado sus requerimientos y necesidades y se le indicará el producto que más se ajuste a usted.

Nuestro objetivo es tratarle con equidad. Por ello, siempre procuraremos:

- llevar a cabo nuestra labor con el esmero, competencia e integridad debidos;
- no ponernos en una situación que comprometa nuestro deber hacia usted;
- gestionar las quejas con comprensión y de forma independiente;
- ser transparentes en lo que a nuestra remuneración se refiere;
- respetar su confidencialidad.

Como mediadores de seguro independientes, actuamos como su representante. Hemos firmado un contrato de autoridad vinculante (cuya referencia es EVERCIELCDWXS) con Collinson Insurance Europe Limited (CIEL). Dicho contrato está registrado y aprobado por la MFSA, sujeto a los términos y condiciones. Mediante este contrato, CIEL ha delegado su autoridad en nosotros para asegurar, vincular y administrar los contratos de seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals en su nombre, además de la autoridad para gestionar y resolver las reclamaciones del seguro de franquicia mencionado. Por tanto, al llevar a cabo estas actividades relacionadas con el seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals, nosotros también estaremos obrando en nombre de CIEL y no únicamente como su representante independiente.

Cuando le vendemos una póliza, nosotros recibimos de parte de la aseguradora una comisión que corresponde a un porcentaje de la prima total. Está en su derecho, en cualquier momento, de solicitar información relativa a las comisiones que nosotros hayamos podido recibir por hacerle un seguro. En ningún caso le garantizamos la solvencia de ninguna aseguradora.

Documentación

Junto a este documento se encuentra también la hoja de presupuesto (si aplica), la declaración de requerimientos y necesidades, el documento de información sobre el producto de seguro (IPID, por sus siglas en inglés) y los términos y condiciones de cada producto. En dichos documentos se puede hallar un resumen de las características del producto ofrecido, aparte de las garantías y promociones que se puedan aplicar.

Le recomendamos que lea con atención toda la documentación mencionada antes de tomar una decisión sobre el producto a adquirir. Le responderemos sin problema a cualquier duda que tenga de cara a tomar dicha decisión. Conserve toda la documentación para futuras consultas.

Las comunicaciones, tanto escritas como orales, serán en inglés o en español y se harán mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, correo postal o cualquier otra forma de comunicación que resulte necesaria.

Nuestra independencia

Nosotros, como mediadores y distribuidores de seguro independientes, no tenemos ningún derecho, directo o indirecto, de tenencia ni de voto en ningún producto de seguro, empresa de seguro, ni empresa matriz de dicha empresa de seguro. Dichas entidades tampoco tienen ningún derecho de tenencia, directo o indirecto, en nosotros.

Derecho aplicable y jurisdicción competente

La póliza de seguro queda sujeta a la legislación y jurisdicción, como se indica en el documento de la póliza de seguro.

Presentar una reclamación

Si quiere presentar una reclamación en base a su póliza, diríjase a la sección de reclamaciones en los términos y condiciones de su póliza. Allí encontrará la información necesaria para realizar el proceso.

Gestión económica

Nuestros acuerdos financieros con CIEL se basan en la transmisión del riesgo. Es decir, nosotros actuamos como representantes de la aseguradora para recaudar las primas y reembolsar los pagos pendientes a los clientes, y la aseguradora asume el riesgo de crédito del pago de la prima. En estas circunstancias, nuestro riesgo de crédito se suprime automáticamente, por lo que el requisito de mantener el 4% de la prima comercial anual a cobrar, a efectos de solvencia, resulta irrelevante. Como corredores de seguro independientes, antepone los intereses del asegurado, por lo que esta situación no creará ningún conflicto de intereses en la adquisición y tramitación de la póliza de seguro.

Pago de nuestros servicios

Pondremos a su disposición en nuestro sitio web una copia de nuestras condiciones del acuerdo comercial con suficiente antelación antes de que concluya o renueve su contrato de seguro para recordarle su derecho a ser informado de las comisiones que recibimos de la aseguradora.

La comisión que recibimos de las aseguradoras varía según la póliza que se haya adquirido, y se puede ver influenciada por factores como el nivel de cobertura y la duración de la póliza. La comisión que recibimos suele oscilar entre el 30-45%.

Los precios por la gestión de sus seguros son los siguientes:

- **Nuevos clientes:** 0 €
- **Correcciones una vez iniciado el período de seguro:** 10,00 €
Las tasas de ajuste una vez iniciado el período de seguro se descontarán de forma automática de la tarjeta cuya información tenemos. Si el ajuste de la póliza también implica un aumento de la prima de seguro, no realizaremos el cobro hasta que usted nos haya confirmado y esté de acuerdo con el coste modificado. Las tasas y primas adicionales que queden sin abonar pueden resultar en la invalidez de su cobertura.
- **Cancelaciones**
 - *Diríjase a la sección «Cancelación de la póliza» para más información.*
- **Renovaciones:** 0 €
- **Copias de los datos personales que tenemos sobre usted:** 0 €
 - *(sin embargo, nos reservamos el derecho a cobrar una tasa de 10 € en los casos en los que las peticiones sean excesivas, incluidas las solicitudes repetitivas o la solicitud de múltiples copias)*

Recibirá, antes de que se acabe de tramitar su seguro, un presupuesto en el que aparezca el precio total a abonar y en el que se desglosen las tasas y cargos aparte de la prima. Se deben abonar por completo la prima, las tasas y los recargos antes de que inicie el período de cobertura.

Renovación automática

Si tiene una póliza anual y no ha deshabilitado la opción de la renovación automática, su póliza se renovará de forma automática cuando finalice su período de seguro, una vez que hayamos recibido la prima de renovación (a menos que nos informe de lo contrario). La prima de renovación se cargará a la tarjeta de pago que se usó cuando contrató su póliza la primera vez. Puede solicitarnos que deshabilitemos la renovación automática o que modifiquemos sus detalles de pago en cualquier momento si nos contacta antes de la fecha de vencimiento que aparece en su certificado de seguro. La desactivación de la renovación automática no supone ningún coste. Le enviaremos una notificación de renovación antes de que venza su póliza. Las condiciones de su cobertura de seguro y las tarifas de la prima pueden variar cuando se renueve la póliza; si se da el caso, se lo informaremos por escrito con suficiente antelación antes de la fecha de renovación. Diríjase a los términos y condiciones de la póliza para una información más completa sobre las condiciones de renovación automática de su producto de seguro.

Quejas e indemnización

Queremos darle un servicio de calidad al cliente en todo momento. Sin embargo, somos conscientes de que las cosas pueden torcerse y, en caso de que esto ocurra, nos comprometemos a resolver la situación de forma inmediata y con imparcialidad.

Si presenta una queja a raíz de nuestro servicio, aporte información relevante sobre los motivos de su descontento: el número de su póliza, los detalles de la queja, y las acciones que ya haya tomado. Envíe la información a nuestra directora de gestión de quejas, Roberta Saglimbene, a la dirección de correo electrónico roberta@jatcoinsurance.com. En cuanto recibamos su queja le informaremos sobre cómo la gestionaremos. En un plazo de quince días laborales, siempre que sea posible, le daremos una respuesta.

Las quejas en relación a los términos y condiciones de la póliza o a la cobertura se enviarán a su aseguradora para que ella tome medidas. Si lo prefiere, puede remitirle su queja directamente a la entidad aseguradora de su póliza.

Si, aun así, no está satisfecho con la gestión de su queja, también puede presentarla, en inglés, a la Oficina del Árbitro Financiero, en virtud de la ley del árbitro financiero. Puede contactarlo mediante:

Dirección postal: Office of the Arbiter for Financial Services (Malta), N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta

Teléfono gratuito local para Malta: 80072366

Teléfono: (+356) 21249245

Correo electrónico: complaint.info@asf.mt

Debe registrar su queja a través del sitio web <https://www.financialarbiter.org.mt/>

También 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: cover4rentals.com/resolucion-de-quejas.

Fondo de indemnizaciones

En Malta se ha establecido un fondo de protección e indemnizaciones y podría estar disponible, si aplica, para pagar reclamaciones contra una aseguradora cuando esta se declara insolvente. Dichas reclamaciones deben estar relacionadas con riesgos protegidos situados en Malta.

Cancelación de la póliza

Si tras adquirir nuestro seguro decide que ya no se ajusta a sus requisitos, está en su derecho de cancelar su póliza si se lo notifica a Eversure Cell, en relación al producto de seguro de franquicia para coches de alquiler de Cover4Rentals, y sigue el proceso que se describe en los términos y condiciones de su póliza. No se cobrará ninguna tasa por el proceso de cancelación.

AVISO: Si necesita confirmación acerca de su derecho a la cancelación, el período de prueba, o cuándo aplica el reembolso de una prima y cómo se calcula, consulte los términos y condiciones de la póliza del asegurado. Si necesita información acerca de la renovación automática y cómo deshabilitarla, consulte las secciones relevantes de este documento y de los términos y condiciones de la póliza del asegurado.

En los casos en los que consideramos que no podemos seguir ofreciéndole nuestros servicios, le daremos un aviso con al menos 30 días. Algunos de los motivos válidos para ello son el impago de primas o tasas y no proporcionar la información o documentación que le solicitamos. La devolución de la prima dependerá de la antigüedad de su póliza, a menos que haya presentado una queja; en ese caso se le devolverá la prima en su totalidad. Si queda un saldo pendiente como resultado de la cancelación de su póliza, nos reservamos el derecho a cobrarle el saldo, incluido el saldo de la tarjeta que haya usado para hacer el depósito de la póliza.

Uso de datos personales

Trataremos la información de carácter personal que obtengamos 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). Es necesario que tratemos sus datos personales para administrar sus seguros y así poder proporcionarle el producto o servicio que nos solicite y para gestionar el mismo.

Tratamos dichos datos para ofrecerle presupuestos, coberturas, evaluaciones de riesgo, tramitación reclamaciones y cualquier otro fin para el que nos podamos ver obligados o autorizados a hacer 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.

Podremos compartir detalles con entidades relevantes, cuando sea necesario, para cumplir obligaciones legales. De otro modo, no usaremos o compartiremos su información personal sin su previo consentimiento. Puede consultar nuestras bases legales completas sobre tratamiento de datos en nuestra política de privacidad en <https://www.Cover4Rentals.com>.

Es necesario que proporcione sus datos personales, ya que la omisión de los mismos puede resultar en que no podamos proporcionarle un producto o servicio de seguro adecuado. Notifiquenos 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 poseemos es siempre precisa

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 nosotros para conocer si estamos tratando o no sus datos personales, dónde y con qué fin. Además, cuando usted lo solicite, le proporcionaremos 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. Reconocemos 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. También le recordamos que podemos 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/archivarán 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 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.

Si no está satisfecho con nuestro tratamiento de protección de datos, 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. También puede descargarse este aviso de tratamiento de datos personales desde el sitio web de nuestra empresa, <https://jatcoinsurance.com/>.

Verificación de crédito

Otras entidades relacionadas con la gestión de su seguro (aseguradoras, intermediarios, empresa de financiación de primas...) pueden obtener datos personales y públicos de diversas fuentes, como agencias de crédito y otras organizaciones. Dicha información se usa para darle un precio a medida, establecer el mejor método de pago para usted y prevenir el fraude. Todas las búsquedas de referencia de crédito que se hagan aparecerán en su informe de crédito, proceda o no su solicitud. Si tiene alguna duda sobre esto o cualquier otro asunto, póngase en contacto con nosotros.

Responsabilidad

Usted reconoce expresamente que todas las demandas (sean contractuales o no), acciones y pleitos que se lleven a cabo contra Eversure Cell o de los que Eversure Cell sea responsable, se limitarán, hasta donde la legislación lo permita, a los activos de Eversure Cell. No podrán, por tanto, extenderse ni perjudicar a Jatco Insurance Brokers PCC Ltd, a ninguna de sus células ni a ninguna empresa subsidiaria o tenedora que no se pueda identificar como atribuible a Eversure Cell.

Para despejar cualquier duda, usted acuerda expresamente renunciar a todos los derechos que pueda ejercer contra Jatco Insurance PCC Ltd y/o contra alguna empresa subsidiaria o tenedora que no se pueda identificar como atribuible a Eversure Cell, más allá de los derechos relacionados con obligaciones acordadas con Jatco Insurance PCC Ltd en relación con Eversure Cell y que, por tanto, y hasta donde la legislación lo permita, se limitarán a los activos de Eversure Cell.

Eversure Cell es una empresa celular protegida de Jatco Insurance Brokers PCC Ltd, una empresa autorizada en virtud de la Ley de Distribución de Seguros de Malta (Capítulo 487) para llevar a cabo actividades de mediación 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 (MFSA, por sus siglas en inglés, con dirección en Mdina Road, Zone 1, Central Business District, Birkirkara CBD 1010, Malta). El número de referencia en el Registro de Servicios Financieros de la MFSA (Identificación de persona autorizada) es ECEL2-21196.