

# Prestacions RACC Caravana+

## 1. INTRODUCCIÓ I MODALITATS

El RACC ofereix als seus socis diferents modalitats (conjunt de prestacions), segons les seves necessitats i interessos.

Per gaudir de les prestacions, els socis han de residir a Espanya, han d'estar en situació d'alta a la base de dades del RACC i han d'estar al corrent de pagament de la quota anual.

Les garanties que estableixen aquestes prestacions per als socis del Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) són vigents des de l'1 de març del 2022, no constitueixen cap contracte, es poden modificar a criteri del RACC i s'apliquen les vigents en cada moment, que estan a disposició dels socis a qualsevol de les delegacions o a la pàgina web del Club.

## 2. COM S'HA DE SOL·LICITAR L'ASSISTÈNCIA I CONDICIONS

El RACC, prèvia trucada telefònica a la Central d'Alarmes en funcionament les 24 hores del dia durant tot l'any, ajuda el soci o conductor i assumeix les despeses autoritzades derivades de les prestacions d'assistència cobertes. Al dors del carnet de soci, s'indica el número de telèfon per sol·licitar tant assistència per al vehicle com assistència sanitària urgent i assistència jurídica.

El RACC no es responsabilitza ni es fa càrrec de cap servei o prestació que no hagi estat sol·licitat prèviament a la seva Central d'Alarmes.

En la comunicació telefònica sol·licitant l'assistència, el soci o conductor ha d'indicar el seu nom, el número de matrícula del vehicle assegurat, si s'escau, el lloc on es troba, el tipus d'ajut que necessita i, si és possible, un número de telèfon de contacte perquè la Central d'Alarmes pugui determinar l'actuació que cal seguir i el soci o conductor pugui estar degudament informat i rebre l'assistència que requereixi amb la màxima rapidesa i eficàcia.

És necessari que el soci o conductor s'identifiqui davant la persona que li ha de prestar el servei. Per fer-ho, caldrà que li mostri el seu carnet del RACC i el DNI o un altre document acreditatiu de la seva identitat.

Quan un soci necessita assistència sanitària, és indispensable que la sol·liciti en un termini màxim de 15 dies des del moment del sinistre, excepte en cas de força major.

## 3. ASSISTÈNCIA PER AL VEHICLE

### 3.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

#### a) Reparació d'emergència al lloc d'immobilització del vehicle.

Aquesta garantia es presta a Espanya i Andorra i s'aplica des del domicili del soci prenedor de la pòlissa (km 0).

Si el vehicle no pot iniciar o continuar el viatge a causa d'una avaria o d'un incident (s'entén com a tal, manca de carburant, rodes punxades, etc.), el RACC, si és possible, li ha de prestar una reparació d'emergència allà on estigui immobilitzat, d'una durada màxima de 30 minuts.

La mà d'obra és gratuïta i el soci o conductor ha d'abonar únicament el cost dels recanvis que s'hagin d'utilitzar per reparar el vehicle.

#### b) Remolc del vehicle fins al taller.

Si el vehicle no es pot reparar allà on ha quedat immobilitzat per una avaria o accident, el RACC s'encarrega de remolcar-lo fins al taller del servei autoritzat de la marca del vehicle més pròxim, o fins al taller que el soci o conductor hagi escollit de la localitat més propera al lloc de l'avaría o accident.

No obstant això, si la immobilització es produeix a menys de 200 km del seu domicili, el soci o conductor té dret, si ho desitja, al fet que el vehicle sigui remolcat fins a un taller de reparació situat a la localitat de residència del soci o, com a màxim, a 50 km del seu domicili.

En tots dos casos, si la destinació a la qual es dirigeix el soci està a menys de 100 km del lloc de l'avaria, el RACC pot remolcar el vehicle fins a aquesta destinació (càmping, pàrquing de caravanes, etc.), sempre que el soci ho indiqui i sigui un lloc accessible.

Si en el moment del remolc els tallers són tancats (perquè és dia festiu, horari nocturn, etc.), el vehicle es traslladarà, a parer del RACC, a un garatge públic, o bé a la base del col·laborador del RACC que realitza el servei o a l'aparcament del domicili del soci i, posteriorment, el primer dia feiner es traslladarà al taller.

Les despeses de pupil·latge, si n'hi ha, són a càrrec del RACC, amb un límit màxim de 15 dies naturals.

#### **c) Trasl·lat o repatriació del vehicle a causa d'una avaria, d'un accident o d'un robatori.**

Quan el vehicle necessiti, a causa d'una avaria o d'un accident ocorregut a més de 200 km del domicili del soci, una reparació que comporti més de 3 dies d'immobilització, o de 8 hores de reparació segons la llista de tarifes de la marca, el RACC l'ha de traslladar o repatriar fins al taller que indiqui el soci o conductor situat a la localitat de residència del soci o, com a màxim, a 50 km del seu domicili.

En cas de robatori del vehicle, i si aquest es recupera després que el soci o conductor torni al seu domicili, el RACC també s'encarrega de prestar el servei. Per a això és necessari que el soci acrediti la presentació de la denúncia corresponent davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

El RACC es fa càrrec de les despeses de trasllat o repatriació, sempre que el valor real de taxació de la caravana a Espanya abans de l'avaria, de l'accident o del robatori sigui superior a l'import de les reparacions que s'han d'efectuar.

#### **d) Baixa legal del vehicle.**

Si el valor real de taxació del vehicle abans de l'accident, de l'avaria o del robatori és inferior a l'import de les reparacions que s'han d'efectuar, el RACC es fa càrrec de les gestions administratives necessàries per tramitar la baixa legal del vehicle allà on sigui. És a dir, en aquest supòsit, no es procedeix a traslladar o repatriar el vehicle com preveu l'apartat anterior, tot i que, en aquests casos, el RACC es fa càrrec, a més, de traslladar el vehicle a un centre de desballestament per retirar-lo de la circulació.

#### **e) Despeses de pupil·latge o custòdia a més de 200 km del domicili del soci.**

El RACC es fa càrrec de les despeses de pupil·latge o custòdia que, si s'escau, s'hagin produït en relació amb el vehicle accidentat, avariat o robat, a partir del moment en què el soci o conductor comunica el fet a la Central d'Alarmes, sempre que el vehicle estigui a més de 200 km del domicili del soci. El límit màxim que aquest concepte cobreix és de 15 dies naturals a càrrec del RACC.

#### **f) Despeses de transport a fi de recuperar el vehicle.**

Si el vehicle accidentat o avariat ha estat reparat al lloc de l'incident i el soci o conductor ja ha tornat a casa, o al seu lloc de destinació si és que ha escollit aquesta opció, el RACC es fa càrrec de les despeses de desplaçament, en un mitjà de transport públic, de la persona que ell designi per recuperar el vehicle. Es prestarà el mateix servei en cas de robatori si el vehicle es recupera posteriorment en bon estat per circular, sempre que el soci acrediti haver denunciat el robatori davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

#### **g) Extraccions.**

Si el vehicle bolca o pateix un accident que el fa sortir de la carretera i no pot tornar-hi pels seus propis mitjans, el RACC l'ha de deixar en situació de tornar a circular o de ser remolcat o transportat. El RACC cobreix aquestes despeses fins a un import màxim de 500 €, impostos inclosos.

#### **h) Solucions en cas de pèrdua de claus del vehicle.**

Si el soci o conductor no disposa de les claus que facilitin l'obertura del vehicle, el RACC preveu dues opcions assistencials, entre les quals escollirà l'alternativa que consideri més idònia:

1. Obertura del vehicle utilitzant mitjans mecànics quan sigui possible i sempre que, a part del propietari o conductor del vehicle, estigui present, en el moment de l'obertura, algun membre dels cossos i forces de seguretat.
2. Enviament d'un duplicat de les claus al conductor, si el facilita algun parent o persona que designi el soci o conductor.

#### **i) Assistència en vies no asfaltades i camins i pistes forestals.**

El RACC ha d'assistir o remolcar el vehicle, sempre que el vehicle que necessita assistència estigui en una via on la circulació sigui lícita i l'accés possible, i que conduïxi a un nucli o lloc habitat (al·lotjament rural, restaurant, habitatge, etc.) o d'interès cultural.

### 3.2 MODALITATS I PERSONES QUE HI TENEN DRET

La modalitat que hi té dret és: *RACC Caravana+*.

### 3.3 VEHICLES QUE HI TENEN DRET

Les autocaravanes, els càmpers i les caravanes amb el seu turisme de fins a 5.000 kg de PMA.

### 3.4 ÀMBIT TERRITORIAL

Espanya, la resta del continent europeu i els països no europeus riberecs de la Mediterrània.

### 3.5 EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Quan l'assistència és per a una caravana o per al seu vehicle tractor, es considera com una doble assistència (2 expedients), ja que el servei es presta a tots dos vehicles.
- Les que es deriven de negligència en el manteniment del vehicle o la seva utilització indeguda. En el cas que el vehicle hagi estat objecte de reformes no legalitzades per les Inspeccions Tècniques de Vehicles o no autoritzades expressament pel fabricant del vehicle, el RACC no es responsabilitza dels possibles desperfectes que pugui causar el fet de remolcar-lo.
- Les despeses de carburants, peatges i dietes; les reparacions del vehicle efectuades a qualsevol taller; les peces de recanvi i les sostraccions d'equipatges i de material, d'objectes personals o d'accessoris incorporats al vehicle.
- Se n'exclou qualsevol despesa o sanció que es pugui derivar d'un excés del límit relatiu al pes, que es fixa en 5,0 t i que és, en tot cas, a càrrec del soci o conductor.
- Qualsevol despesa o avaria que derivi de l'instrumental de l'interior dels vehicles coberts.
- El RACC no es fa càrrec de les despeses derivades en càmpings, etc., prèviament contractats, si el vehicle s'avaría.
- Per tenir dret a les prestacions que s'estableixen en cas de robatori del vehicle, és necessari acreditar la presentació immediata d'una denúncia davant les autoritats competents.
- El RACC no presta el servei d'assistència per al vehicle gratuïtament si els vehicles són de lloguer.
- El RACC no es responsabilitza dels danys, desperfectes o minves que es puguin produir en la càrrega transportada pel vehicle com a conseqüència de la prestació de l'assistència.
- Els accidents o les avaries causats per la participació en excursions i travessies organitzades. La circulació per camins fora de carretera i la pràctica del tot terreny (4x4, trial, enduro, etc.).
- Els accidents o les avaries ocorreguts practicant competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i juguesques.
- Despeses inherents al desmuntatge i reconeixement per part del taller per determinar l'abast de l'avaría.
- El RACC no presta a l'estranger el servei que preveu el punt 3.1.c), pel que fa a la repatriació de vehicles amb matrícula estrangera o espanyola de caràcter provisional.
- Per tenir dret a les prestacions, cal disposar de l'autorització administrativa corresponent que habiliti per conduir qualsevol dels vehicles objecte de l'assistència. Documentació legalment reglamentària: permís de circulació, ITV en regla i assegurança del vehicle (amb acreditació de l'últim rebut en vigor).
- Només s'obrirà el vehicle si el propietari o soci està present i ho autoritza, o bé en cas de requeriment per part dels agents de l'autoritat en aquells casos en què el soci perd les claus o les oblida dins l'habitacle del vehicle i no pot obrir-lo.
- El RACC no es fa càrrec de la compra del bitllet del ferri o vaixell, si és necessari, per al trajecte de tornada.

- Els danys ocasionats a coses de tercers que per qualsevol raó estiguin en poder de l'assegurat o de persones de les quals hagi de respondre.
- Els danys derivats de responsabilitats que hagin de ser objecte de cobertura per una assegurança obligatòria.
- El pagament de les multes o sancions imposades pels tribunals o les autoritats competents i les conseqüències del seu impagament.
- Els danys corporals a qualsevol dels empleats o a qualsevol membre de la família de l'assegurat.
- Els danys ocasionats a béns propietat del soci o de persones que civilment no tinguin la condició de tercer.
- Els danys que tinguin el seu origen en la infracció o l'incompliment voluntari de normes, o que siguin conseqüència directa de la mala fe de l'assegurat.
- Els danys causats a conseqüència del consum d'alcohol, drogues o estupefaents no receptats per un metge.
- Les reclamacions que el soci pugui dur a terme pels seus danys personals o materials davant de tercers.
- Se n'exclouen tant les avaries que no han estat assistides pel RACC com qualsevol tipus de revisió o manteniment del vehicle.

---

## 4. ASSISTÈNCIA PERSONAL EN VIATGE

### 4.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

#### **a) Prestacions en cas d'immobilització del vehicle per raó d'avaria, accident o robatori.**

En cas d'immobilització del vehicle i si no es pot reparar el mateix dia del sinistre, el soci o conductor i la resta d'ocupants del vehicle poden optar entre les prestacions no acumulables següents:

1. Si l'avaria es produeix a més de 200 km del domicili del soci, pot optar per allotjar-se en un hotel de fins a 3 estrelles mentre dura la reparació i per un màxim de 3 nits, si l'incident té lloc a Espanya, o de 4 nits, si és a l'estranger, com també optar per un vehicle de lloguer mentre dura la reparació i durant un màxim de 2 dies. Això no obstant, s'ha de retornar el vehicle al mateix país on se'n duu a terme la recollida i no pot ser conduït fora dels límits del país on ha tingut lloc el sinistre.
2. Trasllet en el mitjà de transport més idoni, a parer del RACC, fins al domicili del soci o fins al punt de destinació del seu viatge, a elecció del soci o conductor, sempre que les despeses no superin les de tornada al domicili del soci prenedor de la pòlissa.

En els casos de robatori i furt, per gaudir de la prestació s'ha d'acreditar la presentació de la corresponent denúncia davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

Aquesta prestació està subjecta a les condicions particulars de la companyia de lloguer del vehicle, a la disponibilitat d'aquesta companyia a la zona o al país on s'hagi produït l'incident i també a les seves condicions (targeta de crèdit, edat...).

Si s'ha de traslladar el soci o conductor com a conseqüència d'una avaria o d'un accident al vehicle que condueix, el RACC també es fa càrrec de les despeses ocasionades pel trasllat dels animals domèstics propietat del soci o conductor —de fins a 75 kg de pes— que hi viatgin en el moment del sinistre. Això, sempre que no hi hagi un altre acompanyant que es pugui encarregar del trasllat de l'animal i no sigui possible utilitzar el vehicle on viatgen per al trasllat. Aquest trasllat s'ha de realitzar en el mitjà de transport més idoni a parer del RACC i està subjecte a les seves limitacions.

Aquesta prestació també s'aplica en cas de desaparició del vehicle per robatori o furt, sempre que s'acrediti la presentació de la corresponent denúncia davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

#### **b) Prestacions en cas d'immobilització del vehicle per indisposició del soci o conductor.**

Si durant un viatge el soci o conductor del vehicle queda incapacitat per conduir i la resta d'ocupants no el poden substituir, el RACC posa a la seva disposició una de les opcions següents:

1. Trasllet d'un familiar perquè es faci càrrec del vehicle.
2. Enviament d'un xofer professional.

L'opció de transportar el vehicle i els seus ocupants fins al domicili del soci o fins a la seva destinació és possible sempre que les despeses, en aquest darrer cas, no superin les de tornada al domicili. Únicament són a càrrec del RACC les despeses del xofer professional, amb l'excepció de totes les restants (tant pel que fa al vehicle com als seus ocupants).

El RACC pot repatriar el vehicle per altres mitjans, i l'elecció de la idoneïtat d'una o altra alternativa és a parer del RACC.

Si el vehicle que s'ha de repatriar arrossega un remolc que supera els 750 kg de pes, per aplicar aquesta prestació al remolc cal tenir contractada la modalitat *Caravana*.

#### **c) Garanties jurídiques a l'estranger: avançament de les despeses de defensa jurídica automobilística, d'intendent i de les fiances.**

Si arran d'un accident de circulació que pateix el soci o conductor del vehicle a l'estranger s'instrueixen procediments civils o penals, el RACC li facilitarà la defensa i li avançarà l'import de les despeses d'advocat, de procurador i de les costes judicials fins a un límit global de 1.500 €, impostos inclosos.

En aquest supòsit, el RACC avançarà també l'import de les fiances que se li imposin per garantir-ne la llibertat provisional o l'assistència personal al judici fins a un import màxim de 7.000 €, impostos inclosos. Així mateix, el RACC avançarà fins a 1.500 € per a les despeses d'intendent derivades de la intervenció en aquests procediments.

En qualsevol cas, el soci o conductor ha d'efectuar un reconeixement escrit del deute a favor del RACC i s'ha de comprometre a tornar la quantitat sol·licitada en el termini màxim d'1 mes després d'haver fet la petició.

Operativa en cas de sinistre: El soci haurà d'enviar un email a: [juridica@racc.es](mailto:juridica@racc.es) i li informaran de com procedir

### 4.2 MODALITATS I PERSONES QUE HI TENEN DRET

La modalitat que hi té dret és: *RACC Caravana+*.

El contingut de les prestacions que descriu aquest títol s'aplica tenint en compte les consideracions següents:

Aquesta assistència cobreix també, en cas d'accident, la resta d'ocupants, els quals tenen dret a ser traslladats fins a la localitat més propera que permeti el seu desplaçament en un mitjà de transport públic.

Els apartats 4.1.a) i 4.1.b) s'apliquen a aquestes prestacions, que recull el punt 3.2, incloses les limitacions i exclusions del punt 3.5.

#### 4.3 ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit de cobertura és Espanya, Europa i països riberecs de la Mediterrània, i només tenen cobertura si el viatge s'està fent amb el vehicle assegurat.

#### 4.4 EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Les despeses d'hotel i restaurant, llevat de les que preveu l'apartat 4.1.a); i les despeses d'hotel referents a la llista d'exclusions del punt 5.4 sobre assistència sanitària urgent.
- Les despeses de consum (combustible) i altres d'específiques del vehicle de lloguer facilitat pel RACC, com ara peatges o aparcaments, són a càrrec del soci o conductor. Igualment, s'ha de fer càrrec de les multes d'aparcament i de trànsit en què hagi incorregut.
- Les despeses addicionals derivades del trasllat d'animals domèstics (morrió, gàbia, corretja, etc.).
- El RACC no es fa càrrec de la compra del bitllet del ferri o vaixell, si és necessari, per al trajecte de tornada.

### 5. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA URGENT EN VIATGE

#### 5.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

##### a) *Trasllat o repatriació sanitària de ferits i malalts.*

Si el soci o conductor del vehicle cobert per les prestacions pateix, durant un viatge, una malaltia o un accident que fa necessària la seva hospitalització, el RACC, si és possible, ha d'intentar que aquesta tingui lloc en un centre hospitalari idoni situat a la seva localitat de residència o tan a prop com es pugui.

El RACC es fa càrrec de:

1. Les despeses de trasllat a la clínica o a l'hospital més pròxim. En cas d'accident de circulació, tots els ocupants del vehicle tenen dret a aquesta prestació.
2. Posar a la seva disposició un equip mèdic que, en contacte amb el servei mèdic que l'atén, determinarà conjuntament el millor tractament a seguir, així com el seu trasllat a un altre centre hospitalari. El RACC es fa càrrec de les despeses del trasllat, i el seu equip mèdic és qui determinarà el mitjà de trasllat més adequat segons la urgència o gravetat del cas.
3. Les despeses de trasllat o repatriació fins al seu domicili quan el ferit o malalt rebí l'alta.

En cas de malaltia psíquica sobtada diagnosticada fefaentment per un especialista, la repatriació té lloc si les autoritats sanitàries del lloc on es troba i el mitjà de transport que s'utilitza ho permeten.

##### b) *Trasllat o repatriació d'acompanyants.*

Si el soci o conductor del vehicle ha estat traslladat o repatriat per malaltia o accident, i els ocupants no poden tornar a casa pels mitjans inicialment previstos, el RACC s'encarrega de transportar-los fins on el soci o conductor estigui hospitalitzat i, posteriorment, fins al seu domicili.

Si els ocupants que figuren al paràgraf anterior són nens menors de 15 anys o familiars disminuïts de qualsevol edat, i no tenen un familiar o persona de confiança que els acompanyi en el viatge, el RACC posa a la seva disposició una persona que hi viatgi fins on el soci o conductor estigui hospitalitzat o fins al seu domicili.

##### c) *Despeses mèdiques d'urgència per accident o malaltia sobtada greu durant un viatge per Espanya.*

Si arran d'un accident o malaltia greu ocorregut durant un viatge pel territori espanyol el soci o conductor del vehicle cobert per les prestacions necessita una primera assistència mèdica d'urgència, el RACC es fa càrrec de les despeses mèdiques fins a un màxim de 600 €, impostos inclosos, per persona i sinistre.

Aquesta garantia té caràcter subsidiari a les prestacions que cobreix la Seguretat Social o qualsevol altre organisme o entitat asseguradora que tingui l'obligació de prestar assistència.

##### d) *Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització a l'estranger.*

Si el soci o conductor del vehicle cobert per les prestacions necessita assistència mèdica, a causa d'una malaltia sobtada o d'un accident ocorregut a l'estranger, el RACC es fa càrrec de les despeses mèdiques fins a un màxim de 12.000 €, impostos inclosos, per persona i sinistre, de:

- Les despeses d'hospitalització.
- Les despeses i honoraris mèdics i quirúrgics. ■ El cost dels medicaments prescrits pel metge.

##### e) *Continuació del viatge després de l'hospitalització a l'estranger.*

Si el soci o conductor del vehicle cobert per les prestacions que ha estat internat per malaltia sobtada o accident en un centre hospitalari a l'estranger rep l'alta mèdica en un període de temps que fa factible la seva reincorporació al viatge que estava fent, el RACC es fa càrrec del transport del soci o conductor i d'un acompanyant fins on sigui la resta de l'expedició, o bé fins on el soci o conductor hauria d'estar d'acord amb el pla de viatge establert.

##### f) *Despeses de convalsència a l'estranger.*

Si el soci o conductor del vehicle cobert per les prestacions necessita, per prescripció mèdica, que l'estada s'allargui, el RACC es fa càrrec de les despeses d'allotjament en un hotel de fins a 3 estrelles durant un màxim de 7 nits.

#### g) **Despeses de desplaçament i estada d'un familiar en cas d'hospitalització.**

Si durant un viatge el soci o un membre de la seva família cobert per les prestacions és internat en un centre mèdic, amb una hospitalització prevista de més de 5 dies, o si és necessària, abans que torni, una convalescència mínima de 7 dies per prescripció mèdica, i no té la companyia de cap familiar o acompanyant major d'edat, el RACC facilitarà a un membre de la seva família, amb residència a Espanya, un bitllet d'anada i tornada perquè acudeixi al seu costat.

Així mateix, el RACC es fa càrrec de les seves despeses de pernoctació en un hotel de fins a 3 estrelles durant un màxim de 5 nits.

#### h) **Transport o repatriació de morts i trasllat d'ocupants.**

Si durant un viatge mor el soci o conductor del vehicle cobert per les prestacions, el RACC s'encarrega de gestionar les formalitats corresponents al lloc de la defunció, així com del transport o repatriació del cadàver fins al lloc de la inhumació, sempre que s'efectuï dins la província de residència.

En el cas que els ocupants coberts per les prestacions que l'acompanyaven en el moment de la defunció no puguin tornar pels mitjans inicialment previstos, o perquè no els ho permet el bitllet de tornada contractat, el RACC es fa càrrec de transportar-los fins al lloc de la inhumació o fins al seu domicili a Espanya.

### 5.2 MODALITATS I PERSONES QUE HI TENEN DRET

La modalitat que hi té dret és: *RACC Caravana+*.

El contingut de les prestacions que descriu aquest títol s'aplica tenint en compte les consideracions següents:

Aquesta assistència cobreix també, en cas d'accident, la resta d'ocupants, els quals tenen dret a ser traslladats fins a la localitat més propera que permeti el seu desplaçament en un mitjà de transport públic.

### 5.3 ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit de cobertura és Espanya, Europa i països riberecs de la Mediterrània, i només tenen cobertura si el viatge s'està fent amb el vehicle assegurat.

### 5.4 EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- El suïcidi, així com les malalties i lesions que resultin de l'intent i que el titular es causi intencionalment a si mateix.
- Les malalties, lesions o estats patològics que es produeixin per una intencional ingestió o administració de begudes alcohòliques, drogues, substàncies tòxiques, narcòtics, o per la utilització de medicaments sense prescripció mèdica.
- Les despeses incorregudes en qualsevol tipus de pròtesi o ortesi, deteriorament o trencament inclosos.
- Els parts i embarassos, llevat de complicacions imprevisibles durant els 6 primers mesos de gestació.
- Qualsevol tipus de malaltia psíquica crònica o preexistent.
- A l'estranger, el RACC només es fa càrrec d'aquelles despeses mèdiques que siguin justificades a través d'un informe mèdic i prèviament aprovades pel RACC.
- Les despeses d'inhumació, de fèretre i de cerimònia, en cas de trasllat o repatriació de morts.
- Se n'exclou qualsevol tipus de despesa mèdica amb finalitats terapèutiques, de tractament estètic o de tipus odontològic.
- Les despeses de medicina preventiva.
- El RACC no es fa càrrec de cap trasllat o repatriació sanitària del soci o conductor que no hagi presentat un informe mèdic prèviament aprovat pel RACC, així com una còpia del bitllet de tornada al seu domicili.
- Les lesions sobrevingudes durant l'exercici d'una professió, així com les derivades de la pràctica d'esports en general.
- Se n'exclouen amb caràcter general els accidents i les lesions ocasionats per la pràctica de l'esquí alpí, esquí de fons, esquí artístic, salt d'esquí, surf de neu, patinatge sobre gel i per la pràctica de qualsevol esport d'hivern en general, excepte pel que fa a la prestació de trasllat de ferits. En tots aquests casos, se n'exclou la intervenció (rescat) dins i fora de pistes.

---

## 6. ASSISTÈNCIA JURÍDICA I RECURSOS DE MULTES

---

El RACC presta assessorament jurídic en matèria de defensa del consumidor i usuari, així com en temes relatius a infraccions administratives de trànsit, circulació i seguretat viària.

### 6.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

#### a) **Assessorament.**

Atenció telefònica en matèria de defensa del consumidor i usuari, i pel que fa a temes relatius a infraccions administratives de trànsit, circulació i seguretat viària.

Aquestes consultes es resolen a l'acte. Això no obstant, aquells casos que per la seva complexitat requereixen una anàlisi més profunda es poden resoldre en un termini màxim de 72 hores des que es rep la documentació, si cal analitzar-la.

La resolució de consultes, per tant, comprèn també l'anàlisi de la documentació que sigui necessària per a això i que el soci o conductor ha de facilitar seguint les indicacions que rebí.

#### **b) Servei d'urgència legal.**

Atenció telefònica les 24 hores, els 365 dies de l'any, sobre situacions d'urgència legal relacionades amb l'ús i tinença del vehicle. Aquelles altres consultes que no es poden considerar d'urgència legal, a parer del RACC, s'atenen de 9 a 21 h.

Les situacions d'urgència legal susceptibles de consulta són les següents:

- Accidents de circulació.
- Robatori o furt de vehicles.
- Immobilització del vehicle.
- Detencions del conductor en dependències policials o judicials.

#### **c) Redacció de reclamacions de consum.**

En tot allò relacionat amb la propietat o ús del vehicle, el RACC confecciona tota mena d'escrips de reclamació que s'hagin de presentar al taller reparador, concessionari, fabricant del vehicle o empresa prestadora de serveis relacionats amb l'automòbil, en funció del tipus d'incidència. En aquests casos, el RACC subscriu els escrips de reclamació i efectua la presentació corresponent davant l'empresa prestadora del servei. El RACC també es fa càrrec de la redacció i presentació dels escrips pertinents quan es faci una reclamació de responsabilitat patrimonial de l'Estat, a conseqüència d'un fet derivat de la circulació, de la tinença o possessió d'un vehicle de motor, sempre que l'esmentada prestació no quedi coberta per la pòlissa d'assegurança del vehicle.

El RACC es limita a redactar-les, d'acord amb les dades que faciliti el soci o conductor, les quals li seran trameses per fax o correu electrònic. El termini màxim d'elaboració és de 72 hores des que el soci o conductor facilita les dades necessàries per confeccionar-les. La seva signatura, presentació i subsegüent tramitació és a compte del soci o conductor.

#### **d) Bufets d'advocats.**

Si cal iniciar una via judicial o resoldre una consulta de gran complexitat, el RACC posa a disposició del soci o conductor una xarxa de bufets d'advocats col·laboradors que l'atendran en condicions especials.

La primera visita és gratuïta i, si s'escau, el bufet facilita al soci o conductor un pressupost previ per escrit i sense compromís. A més, el bufet d'advocats col·laborador aplica al soci un 10% de descompte en la minuta final de l'advocat, que es calcula sobre la base dels honoraris recomanats pel Col·legi Professional on pertany.

El soci o conductor decideix si encarrega definitivament el cas al bufet d'advocats col·laborador, i ha de pagar els honoraris estipulats d'acord amb les condicions a dalt esmentades, sense que aquestes condicions preferents s'apliquin als honoraris de procurador ni despeses judicials.

La visita a la xarxa de bufets d'advocats col·laboradors està condicionada al règim de visites que cadascun d'ells estableix.

#### **e) Recursos de multes.**

##### *Assessorament*

Atenció de tota mena de consultes relacionades amb la imposició de sancions administratives en matèria de trànsit en general, o relatives a un procediment sancionador en marxa.

##### *Confecció de recursos*

El RACC, un cop rebuda la documentació necessària dins d'un termini suficient per gestionar-la, confecciona els escrips pertinents que s'han de presentar, exclusivament en via administrativa.

La persona que figura a la denúncia administrativa com a presumpta infractora ha d'autoritzar el RACC, per escrit, perquè confeccioni i presenti els plecs de descàrrecs i recursos. Per fer-ho ha de remetre la documentació necessària que el RACC li indiqui, previ contacte amb ell a través dels canals que s'habilitin a l'efecte. L'Administració envia directament al denunciat la resolució del recurs.

##### *Presentació d'escrips*

El RACC presenta els escrips davant dels organismes administratius pertinents.

## **6.2 MODALITATS QUE HI TENEN DRET**

La modalitat que hi té dret és: *RACC Caravana+*.

El contingut de les prestacions que descriu aquest títol s'aplica tenint en compte la consideració següent:

El soci té dret a la totalitat de les prestacions que descriu el títol i, pel que fa a l'apartat e), també hi té dret el conductor i el propietari del vehicle.

## **6.3 ÀMBIT**

El servei versa sobre les qüestions jurídiques a les quals s'aplica el Dret espanyol i tenen lloc en territori espanyol en l'àmbit de la persona física. El servei es presta de dilluns a divendres, en horari ininterromput de 9 a 21 h.

## **6.4 EXCLUSIONS I LIMITACIONS**

- L'assessorament del RACC es basa en les dades que facilita el soci o conductor, i no es fa responsable de l'aportació completa de la documentació pel soci ni de la seva veracitat.
- El RACC es reserva el dret de decidir quines consultes, en funció de la seva complexitat especial, requereixen ser ateses i analitzades personalment per un bufet d'advocats.
- Les despeses i la tramitació de la via judicial, si és necessària.

- Els casos que per la seva complexitat especial necessitin una atenció personalitzada per part del bufet col·laborador.
- El RACC s'eximeix de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels bufets d'advocats col·laboradors, als quals correspon en exclusiva la direcció tècnica i jurídica del cas.

En el cas dels recursos de multes, han de constar com a denunciades, en la corresponent notificació, les persones descrites a l'apartat Modalitats i persones que hi tenen dret.

---

## 7. EXCLUSIONS GENERALS

---

S'exclouen de la cobertura, en totes les garanties, els riscos generals següents:

- Les malalties o lesions que es produeixin com a conseqüència de patiments crònics o que siguin previs a l'inici del viatge, així com les seves complicacions o recaigudes.
- Les garanties i prestacions que no hagin estat sol·licitades al RACC i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, llevat de força major o d'impossibilitat material demostrada.
- El RACC es reserva el dret de denegar el servei si detecta un ús indegut de la prestació d'assistència com a conseqüència d'un ús professional no autoritzat o d'un ús destinat a donar servei a un negoci.
- Així mateix, es reserva el dret de denegar el servei si aquest és fruit d'actes il·legals, fraudulents o causats per dol o per actes notòriament perillosos o temeraris del soci, conductor, ocupant o de les persones que hi viatgin.
- Els accidents que sobrevinguin practicant competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i juguesques, i la participació en excursions i travessies organitzades.
- Els sinistres ocasionats per activitats esportives i turístiques d'aventura, com ara ràfting, descens d'aigües braves, piragüisme, canoa, caiac, esquí nàutic, surf de vela, tresc, senderisme o ciclisme (en vies no asfaltades), auto 4x4, moto raid, quads, salt de pont, barranquisme, parapent, heliesquí, hidrobob, hidrotrineu, alpinisme, escalada, submarinisme, paracaigudisme, ala delta, vol amb ultralleuger, espeleologia, etc.
- Les lesions o els accidents corporals com a conseqüència d'accions delictives; provocacions, batusses, baralles i duels; imprudències, juguesques, o qualsevol fet arriscat o temerari.

El RACC no cobreix els costos telefònics de les trucades necessàries per gestionar qualsevol expedient. El RACC denegarà l'assistència, si el soci titular no està al corrent de pagament.

---

## 8. LIMITACIONS

---

El RACC no respon dels retards o incompliments a causa de força major, o de les especials característiques administratives o polítiques d'un país determinat. En tot cas, si no és possible una intervenció directa, s'han de reembossar al soci o conductor (mitjançant la presentació dels corresponents justificants originals) les despeses en què hagi incorregut i que les nostres prestacions garanteixin, en tornar a Espanya o, en cas de necessitat, de seguida que es trobi en un país on no concorri la circumstància anterior. Amb caràcter general, no respon dels fets o actuacions violentes de les forces armades o de les forces i cossos de seguretat en temps de pau.

Tampoc no respon dels possibles danys o robatoris als vehicles abans de l'arribada de l'assistència enviada pel RACC, o quan estacionin en un pàrquing públic o privat. Els serveis d'assistència es presten sempre que el temps de permanència fora del domicili habitual no sigui de més de 60 dies, per viatge o desplaçament. En cas d'estades superiors, així com per a acompanyants no socis del RACC, es pot contractar una pòlissa suplementària d'assistència en viatge a qualsevol delegació.

Així mateix, el RACC no respon dels sinistres ocorreguts en cas de força major (guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues, avalots, restriccions a la lliure circulació, així com terratrèmols, irradiacions nuclears, pandèmies i altres fenòmens catastròfics).

Aquestes prestacions tenen una carència de 48 hores, a comptar des de la data de contractació de la modalitat, i de 72 hores per a altes contractades a través del web [www.racc.cat](http://www.racc.cat), sempre que s'hagi satisfet la quota corresponent.

En qualsevol cas, no es presta cap mena d'assistència per a aquells accidents, incidents o malalties que s'hagin produït amb anterioritat a la data d'alta en el Club.

El RACC, en tot moment, facilita les dades d'aquells proveïdors que considera en millor disposició de prestar el servei que el conductor requereix i que ell no presta directament.

En aquells casos en què el RACC es limita a facilitar les dades d'un proveïdor del servei, el RACC no es responsabilitza de la prestació del servei que el professional efectuï. El RACC s'eximeix, per tant, de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels professionals el contacte dels quals hagi facilitat. Són aquests professionals a qui correspon, en tot cas, la direcció del servei que s'ha d'efectuar.

Totes les prestacions que necessitin desplaçament de personal RACC especialitzat es presten sempre que hi hagi disponibilitat dels mitjans utilitzats.

Les assistències mecàniques prestades al vehicle assegurat amb altres conductors es computen com a assistències del soci prenedor de la pòlissa.

El número màxim d'assistències mecàniques gratuïtes per modalitat de soci és de 6.

---

## 9. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

---

RACC té el compromís irrevocable amb els seus socis de respectar el seu dret fonamental a la protecció de les dades personals.



El RACC tractarà les dades personals dels seus socis als efectes de donar compliment als objectius, a les finalitats i a les activitats que li són pròpies: mantenir i gestionar la

seva relació com a membres i informar-los sobre beneficis i avantatges inherents a la seva condició.

### Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

- Identitat: Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC o Club), amb NIF: G-08.307.928.
- Adreça postal: Avinguda Diagonal, 687, 08028 Barcelona.
- Telèfon: 900 357 357
- Correu electrònic: [inforacc@racc.es](mailto:inforacc@racc.es)
- Contacte del delegat de Protecció de Dades del RACC: [dporacc@racc.es](mailto:dporacc@racc.es)

### Quines dades tractem?

El RACC tracta les seves dades de contacte, DNI, data de naixement, nacionalitat, sexe, estat civil i domiciliació bancària que són necessàries per a la seva alta de soci.

A més, RACC tractarà totes aquelles dades que siguin necessàries per a la prestació de qualsevol de les assistències objecte de les prestacions, incloses, si escau, dades de salut.

En cas de contractar qualsevol dels productes i serveis que ofereix el RACC, aquest tractarà les dades necessàries per a la contractació dels mateixos.

### Amb quina finalitat tractem les seves dades?

Al RACC tractem les dades que ens proporcionis, en qualsevol moment de la seva relació amb el Club, amb les finalitats següents: 1.

#### Finalitats relacionades amb la relació contractual o orgànica que us uneix al RACC

- Gestionar la seva condició com a soci del RACC.
- Comunicar-li els beneficis i els avantatges de quals gaudeix com a soci del RACC.
- Prestar-li els serveis contractats com a client o soci del RACC.
- Rebre la informació sol·licitada.

Aquest tractament és necessari per formalitzar la seva condició com a soci del RACC o per prestar-li el servei que ens sol·licita. En cas que s'oposi al tractament de les seves dades relacionades amb la seva alta al Club o amb la contractació de qualsevol producte o servei, això comportarà la baixa immediata de la seva condició de soci o la no prestació del producte o servei contractat.

#### 2. Finalitats basades en l'interès legítim del RACC

- Oferir o recomanar-li serveis o productes del RACC que puguin ser del seu interès.
- Elaborar un perfil comercial que ens permeti optimitzar la finalitat anterior. En cap cas no es prendran decisions automatitzades en base a aquest perfil amb una finalitat diferent de la indicada. En particular, el perfil comercial no servirà en cap cas per a finalitats de scoring.
- Comunicar les seves dades a empreses del Grup RACC ([www.racc.es/quienesomos](http://www.racc.es/quienesomos)) amb finalitats administratives o per donar compliment a obligacions legals, com ara la prevenció de blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme.

#### 3. Finalitats que requereixen el seu consentiment exprés

- Oferir o recomanar-li serveis o productes del RACC que puguin ser del seu interès amb posterioritat a la seva baixa com a soci, o a la prestació dels serveis contractats o pels quals ha mostrat interès.

Aquest tractament es realitzarà únicament si ha prestat el seu consentiment a través de la casella habilitada a aquest efecte. La manca de consentiment a qualsevol de les finalitats indicades no comportarà cap conseqüència en la relació contractual o orgànica que manté amb el RACC.

Li recordem que, en qualsevol moment, podrà oposar-se al tractament de les seves dades, especialment en el cas de l'enviament d'ofertes comercials.

L'enviament de qualsevol informació, oferta o recomanació es podrà fer per qualsevol mitjà, tant físic com telemàtic (correu electrònic, fax, SMS, xarxes socials, aplicacions mòbils, etc.).

### A quins destinataris es comunicaran les seves dades?

#### 1. Grup RACC

Les seves dades es comunicaran al Grup RACC. La relació d'empreses del Grup RACC les podrà trobar a [www.racc.es/quienesomos](http://www.racc.es/quienesomos). La comunicació de les seves dades es realitzarà amb les finalitats següents:

- Oferir o recomanar-li serveis o productes del Grup RACC que puguin ser del seu interès.

- Complir obligacions legals. El RACC comunicarà les dades als organismes públics i judicials competents quan tingui l'obligació legal de fer-ho.
- Amb finalitats administratives internes, com ara facilitar la contractació de productes i serveis d'altres entitats del Grup RACC.

## 2. Companyia asseguradora ARAG SE, Sucursal a Espanya (CIF W0049001A)

Pel que fa a les prestacions d'assistència sanitària i personal urgent en viatge, les seves dades es comunicaran a la companyia asseguradora de les mateixes, ARAG SE, Sucursal a Espanya, amb la finalitat de donar cobertura al risc assegurat. El RACC disposarà en tot moment de la informació sobre l'assistència prestada per aquesta companyia asseguradora.

Pel que fa al tractament de les seves dades que realitzi la companyia asseguradora, podrà exercir els drets especificats a l'apartat següent adreçant-se al correu electrònic [lopd@arag.es](mailto:lopd@arag.es) o si ho prefereix, mitjançant carta postal adreçada al C/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (amb la referència 'Protecció de dades'). En cas que no obtingui satisfacció en l'exercici dels seus drets podrà presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)). Pot consultar la Política de Privadesa d'ARAG a la pàgina web [www.arag.es](http://www.arag.es)

## 3. Diferents encarregats de tractament

D'altra banda, li informem que determinats proveïdors de serveis del RACC, nacionals i internacionals, poden tenir accés a les seves dades i tractar-les en nom i per compte del Club en el marc de la seva prestació de serveis (assessorament jurídic, empreses de serveis informàtics, empreses de seguretat, centre de trucades, etc.).

### Quins són els seus drets en facilitar-nos les seves dades?

Pot exercir els seus drets d'accés, portabilitat, rectificació, supressió, limitació i oposició a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat. Així mateix, podrà revocar en qualsevol moment el consentiment prestat.

- El dret d'accés li permet conèixer i obtenir gratuïtament la informació sobre les seves dades de caràcter personal sotmeses a tractament.
- El dret de portabilitat li permet sol·licitar el lliurament de les seves dades en un format estructurat d'ús comú i de lectura mecànica i interoperable o, sempre que la tecnologia ho permeti, que transmetem directament les seves dades a un altre responsable.
- El dret de rectificació li permet corregir errors, modificar les dades que resultin ser inexactes o incompletes i garantir la certesa de la informació objecte de tractament.
- El dret de supressió li permet sol·licitar que se suprimeixin, sense perjudici del deure de bloqueig, les dades objecte de tractament.
- El dret de limitació li permet, en determinats supòsits previstos per la llei, sol·licitar que les seves dades es bloquegin i se'n limiti l'accés únicament a efectes de la formulació, l'exercici o la defensa de reclamacions, la protecció dels drets d'una altra persona física o jurídica, o per raons d'interès públic.
- El dret d'oposició li permet sol·licitar que no es dugui a terme el tractament de les seves dades de caràcter personal o que s'hi cessi.

■ El dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en mitjans automatitzats, si la decisió produeix efectes jurídics en vostè o li afecta significativament de manera similar. Per exercir els drets especificats podrà utilitzar els formularis posats a la seva disposició a: [www.racc.es/LOPD](http://www.racc.es/LOPD).

També podrà exercir qualsevol d'aquests drets si s'adreça al delegat de Protecció de Dades del RACC, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a: [dporacc@racc.es](mailto:dporacc@racc.es); o per correu postal dirigint-se a: Avinguda Diagonal, 687, 08028 Barcelona (A/A. Delegat de Protecció de Dades del RACC). Ha d'aportar còpia del seu DNI o document oficial que li acrediti.

També té dret a presentar reclamació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Disposa de la informació necessària a: [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

### Com hem obtingut les seves dades?

Les seves dades provenen de la informació que vostè ens facilita quan contracta i manté productes o serveis amb nosaltres, tant de forma directa com indirecta (per exemple, a través de consultes, sol·licituds d'informació, etc.).

En el cas de no haver-nos facilitat directament les seves dades, li informem que les seves dades ens han estat facilitades pel soci que ha contractat la modalitat corresponent. En particular, les dades que tractarem inclouen, si escau, les categories següents: dades de caràcter identificatiu, dades econòmiques i financeres, dades de salut, dades referents a les seves característiques personals i circumstàncies socials i informació comercial.

### Per quant de temps conservarem les seves dades?

Les dades personals que ens proporcionis es conservaran mentre siguin necessàries per a la finalitat per a la qual van ser recollides.

En tot cas, un cop sigui cursada la seva baixa al Club, per qualsevol motiu, les seves dades es cancel·laran automàticament transcorreguts 5 anys.

Vostè també podrà revocar el seu consentiment en qualsevol moment, cas en què procedirem, així mateix, a la cancel·lació de les seves dades.

La cancel·lació de les seves dades es realitzarà per bloqueig. Amb aquest mètode, el RACC no tindrà accés a les seves dades i només les tractarà per posar-les a disposició de les autoritats públiques o judicials i per a l'atenció de les possibles responsabilitats relacionades amb el tractament de les dades, en particular per a l'exercici i la defensa de reclamacions davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Conservarem les seves dades bloquejades durant els terminis previstos a les disposicions aplicables o, si escau, a les relacions contractuals mantingudes amb el RACC, procedint a la seva supressió física una vegada transcorreguts aquests terminis.

---

## 10. OBLIGACIONS I DEURES

---

- Els serveis d'assistència es presten al soci o conductor, prèvia trucada a la Central d'Alarmes del RACC.

- El domicili del soci és aquell que faciliti el soci titular prenedor de la pòlissa com a residència habitual per a la base de dades del RACC. Així mateix, el soci titular del carnet ha de notificar al RACC qualsevol canvi de domicili i de domiciliació bancària.
- En el moment en què el soci facilita al RACC un número de compte bancari per a la domiciliació de la seva quota d'afiliació al Club, autoritza expressament el RACC perquè el cobrament de la quota es faci anualment en aquest compte mentre no es produeixi la seva baixa com a soci del Club.
- L'impagament de la quota anual per part del soci o l'impagament de l'assegurança dona lloc a la suspensió temporal dels seus drets i, conseqüentment, a la suspensió del dret a obtenir les prestacions dels serveis que descriu aquest document. Si sol·licita algun servei mentre dura l'impagament, el titular n'ha d'abonar l'import i, un cop regularitzada la situació, sol·licitar-ne el reembossament.
- El carnet del RACC és a títol personal i intransferible.
- L'abonament de la primera anualitat suposa, per part del soci, l'acceptació de totes les condicions que aquest document recull, que li seran d'aplicació, i es consideraran automàticament prorrogades si el soci no manifesta per escrit la seva voluntat de no renovar.
- Per conèixer les tarifes actualitzades de les diferents modalitats, se'n pot informar a qualsevol delegació o accedint al web del Club, on pot consultar les tarifes vigents en cada moment.
- Telèfon d'atenció de reclamacions de serveis bàsics relacionats amb el ServeiMèdic : 900 700 702, de dilluns a divendres, de 8 a 21 h. Per a la resta de serveis, es pot adreçar al telèfon de FONORACC, amb el mateix horari d'atenció.
- Aquestes prestacions no constitueixen cap contracte, tot i que podrà cursar la seva baixa com a soci del RACC en un termini de 14 dies naturals des de la data en què es va donar d'alta com a soci del RACC via telefònica, online o presencial. Per poder donar-se'n de baixa, s'ha de posar en contacte amb el RACC trucant al telèfon indicat en aquestes prestacions o utilitzant el document que està disponible al nostre web <https://www.racc.es/condiciones-de-uso-y-politica-de-privacidad#desistimiento>. No s'admetrà la baixa com a soci del RACC quan hagi fet ús del carnet de soci.

**Prestacions d'assistència sanitària i personal urgent en viatge que cobreix la companyia ARAG SE, Sucursal a Espanya (CIF W0049001A), amb domicili al c/ Nuñez de Balboa, núm. 120, 28006 Madrid.**

**ARAG S.E., Sucursal a Espanya disposa d'un Departament d'Atenció al Client (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: [dac@arag.es](mailto:dac@arag.es), web: [www.arag.es](http://www.arag.es)) per atendre i resoldre les queixes i reclamacions que els assegurats els presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, que seran ateses i resoltes en el termini màxim d'un mes des de la presentació. En cas de disconformitat amb la resolució adoptada pel Departament d'Atenció al Client, o si ha transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta, el reclamant es pot adreçar al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (Passeig de la Castellana, 44, 28046 – Madrid, web: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)). La legislació aplicable és espanyola. Responsabilitat Civil coberta per BERKLEY EUROPE AG, Sucursal a Espanya, amb clau DGS E-218**