

# Prestacions

# RACC Snow Puntual



**RACC**

Mobility  
Club

Setembre 2024

*Hi som per ajudar*

## 1. MODALITATS

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

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

Les garanties que recullen aquestes prestacions per als socis del Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) són vigents des de l'1 de maig del 2023, no constitueixen cap contracte i es poden modificar a criteri del RACC. Són aplicables les que estiguin vigents en cada moment, que es troben a disposició dels socis a qualsevol de les delegacions o al lloc web del Club.

## 2. CONDICIONS, SOL-LICITUD D'ASSISTÈNCIA, SINISTRES I SOL-LICITUD DE REEMBORSAMENT

### REQUISITS PER SOL-LICITAR ASSISTÈNCIA

Per tenir dret a les prestacions descrites, el soci/client del RACC haurà d'acreditar la seva condició i trobar-se al corrent de pagament de la quota de soci o del servei contractat. L'impagament de les quotes, tant si és total com parcial, comportarà la suspensió temporal dels drets del soci RACC, vinculats a les prestacions i cobertures descrites. Qualsevol sol·licitud de servei durant aquest període comportarà el seu pagament.

L'ús professional de les cobertures descrites en aquest document n'està expressament exclòs i podrà ser motiu de denegació de qualsevol servei sol·licitat.

### COM ES CONTACTA AMB EL RACC EN CAS D'ASSISTÈNCIA

Quan un soci requereixi assistència, serà indispensable sol·licitar-la en un termini màxim de 15 dies des de l'ocurrència del sinistre.

Per sol·licitar tant assistència personal com assistència sanitària urgent, metge de guàrdia, assistència a persones grans i en situació de dependència, o assistència jurídica, el soci o client del RACC haurà de seleccionar del menú d'opcions telefònic el tipus d'assistència requerida:

- **Telèfon d'assistència en viatge 24 h: 900 242 242. Des de l'estranger 24 h: +34 93 495 51 51.**
- **Telèfon d'atenció al soci: 900 357 357 (de dilluns a divendres de 9 a 21 h).**
- **Telèfon de sol·licitud d'assistència a través de WhatsApp: +34 638 220 311.**
- **A través de l'app del RACC, disponible per a dispositius Android i iOS (Apple).**

En la comunicació telefònica sol·licitant assistència, el soci haurà d'indicar:

- Nom i cognoms.
- Número de soci, client o DNI.
- Lloc on es troba.
- Tipus d'assistència que necessita.
- Número de telèfon de contacte perquè la Central d'Alarmes pugui determinar l'actuació a seguir i el soci pugui estar degudament informat i rebre l'assistència que requereixi amb la màxima rapidesa i eficàcia.

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

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.

El RACC no es farà càrrec de cap cost derivat de les trucades telefòniques efectuades pel soci.

### COM ES CONTACTA AMB EL RACC EN CAS DE SINISTRE O REEMBORSAMENT

Per sol·licitar un reemborsament o declarar un sinistre (o similar), el soci o client del RACC haurà de contactar a través d'aquestes adreces electròniques:

- a) **Reemborsaments o sinistres:** [raccreeborsaments@raccasist.com](mailto:raccreeborsaments@raccasist.com)
- b) **Sinistres de responsabilitat civil** (provocats durant la conducció de bicicletes o patinets elèctrics, i altres reclamacions que es facin al soci per danys causats a un tercer): [juridica@racc.es](mailto:juridica@racc.es)

En la comunicació per correu electrònic caldrà indicar:

- Nom i cognoms.
- DNI.
- Telèfon de contacte.
- Breu descripció dels fets i el motiu de la reclamació/reemborsament.

### 3. ASSISTÈNCIA PERSONAL I SANITÀRIA

#### 3.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

##### 3.1.1. Despeses de cerca a la muntanya

En cas de pèrdua o desaparició del soci dins del recinte d'una estació d'esquí, el RACC es farà càrrec dels imports que li siguin reclamats amb motiu de la cerca que dugui a terme la comunitat o els organismes públics o privats d'auxili.

Límit màxim cobert per sinistre: 3.000 €.

##### 3.1.2. Despeses de trineu o d'ambulància

Si, arran d'un accident del soci a les pistes d'esquí, es generen despeses de rescat en trineu o de trasllat en ambulància dins del recinte de l'estació d'esquí, el RACC se'n farà càrrec fins a un màxim de 500 €.

##### 3.1.3. Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques, d'hospitalització i de pròtesis, inherents a la lesió per accident

Si, a conseqüència d'un accident a les pistes d'esquí, el soci necessita assistència sanitària urgent *in situ*, se sol·licitarà l'assistència al RACC, que es farà càrrec de:

- Les despeses i honoraris mèdics i quirúrgics.
- Les despeses d'hospitalització.
- El cost dels medicaments prescrits pel metge.
- Les pròtesis que l'equip mèdic consideri necessàries, segons les lesions que s'hagin produït, fins a un màxim de 240,40 €.

Les sumes assegurades per al conjunt d'aquestes cobertures són les següents:

- Despeses que es generin a Espanya o Europa: fins a 6.000 €.

El RACC només es farà càrrec de les despeses d'assistència sanitària urgent que es generin al lloc de l'accident i al centre assistencial proper on el soci hagi estat traslladat d'urgència. Un cop traslladat al seu domicili o al centre hospitalari més a prop de casa, el RACC no es farà càrrec de les despeses d'assistència sanitària o dels tractaments posteriors a partir del trasllat.

En cap cas, llevat de força major, el RACC reemborsarà al soci els pagaments que aquest hagi abonat si prèviament no ha rebut la conformitat de l'equip mèdic del RACC.

##### 3.1.4. Despeses de convalescència

Si, per prescripció mèdica, el soci ha d'estar-se en un hotel fins que el seu estat permeti el seu trasllat o la tornada al seu domicili, el RACC abonarà les despeses d'hotel durant un màxim de quatre nits i per un import de fins a 90,15 € per nit.

En cap cas es reemborsaran al soci les factures que ell hagi abonat directament sense que el RACC n'hagi tingut coneixement.

##### 3.1.5. Devolució del forfet no utilitzat en cas d'accident

Si un soci pateix lesions practicant l'esquí i aquest fet li impedeix continuar amb la pràctica durant la resta dels dies coberts pel forfet, el RACC abonarà al soci la part del forfet que no hagi pogut utilitzar fins a un màxim de 180,00 €.

##### 3.1.6. Enviament de missatges urgents

El RACC s'encarregarà de transmetre els missatges urgents del soci relacionats amb les cobertures contractades de la pòlissa, o amb qualsevol altre motiu, quan hi hagi una causa d'importància raonable i demostrable.

##### 3.1.7. Enviament d'un conductor professional

Si, arran d'un accident practicant l'esquí, ni el soci ni cap dels seus acompanyants pot conduir i retornar el vehicle del soci al seu domicili habitual, el RACC posarà un conductor professional a la disposició del soci per conduir el vehicle fins a casa.

Únicament seran a càrrec del RACC les despeses que generi el conductor, llevat de totes les restants.

Servei limitat a Espanya i Andorra, una sola vegada, dins del període de validesa de la pòlissa.

##### 3.1.8. Trasllat o repatriació sanitària urgent de l'accidentat

En el cas que algun dels socis patís lesions durant la pràctica de l'esquí, d'acord amb els criteris del servei mèdic del RACC i del metge que el tracti i segons la urgència o la gravetat del cas, el RACC organitzarà i es farà càrrec del transport del soci lesionat fins al seu domicili o fins al centre hospitalari adequat més proper a casa seva, segons correspongui. En aquest últim cas, si posteriorment és necessari traslladar-lo al seu domicili, el RACC també es farà càrrec del trasllat.

En qualsevol d'aquests casos, i en funció del grau d'urgència, del lloc geogràfic i dels mitjans de transport locals, el RACC organitzarà i/o es farà càrrec del transport del soci accidentat en el mitjà que consideri més oportú. Serà necessària la conformitat de l'equip mèdic del RACC a través de la corresponent trucada a la seva Central d'Alarmes.

### 3.1.9. Presència d'un familiar amb el soci hospitalitzat

Si un soci ha d'estar-se hospitalitzat més de cinc dies per diagnòstic mèdic i no té cap acompanyant que li faci costat, el RACC facilitarà al familiar amb residència a Espanya que ell designi un bitllet de tren d'anada i tornada, en primera classe, o d'avió, en classe turista, perquè pugui desplaçar-se fins al centre assistencial. Així mateix, es farà càrrec de les despeses d'estada en un hotel i de l'esmorzar fins a un màxim de quatre nits i per un import de fins a 90,15 € per nit.

### 3.1.10. Trasllat o repatriació de socis acompanyants

Si un soci és traslladat al seu domicili o a un centre mèdic per accident o lesió durant la pràctica de l'esquí i aquesta circumstància impedeix als altres socis acompanyants tornar al seu domicili, el RACC es farà càrrec del transport fins a casa o fins al lloc d'hospitalització, sempre que no puguin traslladar-se pels seus propis mitjans.

### 3.1.11. Trasllat o repatriació del soci mort

En cas de mort del soci per accident durant la pràctica de l'esquí, el RACC traslladarà o repatriarà el cos fins al lloc de la inhumació a Espanya.

### 3.1.12. Atenció mèdica

En cas de malaltia sobtada o lesions greus d'alguns dels socis, el RACC facilitarà assessorament mèdic per decidir, en col·laboració amb el metge intervinent, el millor tractament a seguir, així com el mitjà més idoni de trasllat del ferit o malalt, si cal.

### 3.1.13. Despeses de transport i estada en un hotel d'un soci acompanyant per hospitalització d'un altre soci a l'estranger

Quan un o més dels socis hagin de ser internats per malaltia sobtada o lesió en un centre hospitalari situat a l'estranger, el RACC es farà càrrec de les despeses de trasllat d'un soci acompanyant fins al lloc d'hospitalització, així com de les seves despeses d'estada en un hotel, fins a un màxim de quatre nits i per un import màxim de 90 € per nit.

### 3.1.14. Reemborsament de les classes d'esquí contractades i no utilitzades

Si un soci pateix lesions practicant l'esquí i aquest fet li impedeix continuar amb la pràctica durant la resta dels dies de classe contractats, el RACC abonarà les classes d'esquí no fetes fins a un màxim de 180 €.

### 3.1.15. Trencament d'esquís, planxes de neu (*snowboards*) o fixacions dins del recinte de les pistes d'esquí

En cas de trencament de les fixacions o dels esquís del soci –que recull la pòlissa– dins del recinte de les pistes d'esquí, el RACC indemnitzarà el soci segons aquestes condicions:

1. La marca i el número de sèrie dels esquís han de constar obligatòriament en l'imprès de subscripció de la pòlissa. L'absència d'aquestes dades en l'imprès donarà dret al RACC a no cobrir la garantia.
2. Perquè aquesta garantia tingui efecte és indispensable haver lliurat prèviament una fotocòpia de la factura de compra dels esquís i/o les fixacions al RACC. A partir de la recepció de la factura, el RACC es reserva el dret a peritar el material garantit. Aquesta factura tindrà efectes de prova de compra exclusivament, i no seran vinculants per a la companyia ni el preu de compra ni la data de la compra.
3. Es garanteixen només un parell d'esquís i fixacions per soci.
4. La indemnització només es produirà prèvia presentació de la factura original de la compra dels esquís trencats i/o de les fixacions. En tots els casos, el RACC es reserva el dret d'efectuar un peritatge.
5. El valor assegurat es fixarà d'acord amb l'any de fabricació dels esquís o les fixacions i segons el preu de venda al públic recomanat pel fabricant del material.
6. La indemnització dels esquís i/o les fixacions trencades tindrà una reducció sobre el valor assegurat del 20% per cada any transcorregut des de la seva fabricació. Quan el trencament dels esquís i/o les fixacions es produeixi en un període de temps que inclogui fraccions anuals (mesos), per a la valoració dels mesos s'aplicarà el criteri de proporcionalitat en relació amb el percentatge abans indicat (reducció mensual de l'1,66%).
7. Només s'indemnitzaran uns esquís o fixacions per soci i una sola vegada dins del període de validesa de la seva pòlissa.

## Franquícia

En tot sinistre corresponent a aquesta garantia s'aplicarà una franquícia del 20% sobre l'import de la factura de compra dels esquís, que serà a càrrec del soci.

### Trencament accidental

En cas de trencament accidental dels esquís i/o les fixacions, el soci ho haurà de comunicar immediatament al RACC i facilitar-li tota mena d'informacions sobre les circumstàncies i conseqüències de l'accident, perquè aquest pugui posar en marxa la seva estructura assistencial.

### 3.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

La modalitat que hi té dret és: RACC Snow Puntual.

### 3.3. ÀMBIT TERRITORIAL

Las garanties s'aplicaran dins del recinte de les estacions d'esquí d'Europa.

## 4. ASSEGURANÇA D'ACCIDENT

El RACC indemnitzarà el soci cobert per les prestacions, o el seu beneficiari, amb la quantitat de 12.000,00 €, en cas de mort o d'invalidesa permanent absoluta del soci a conseqüència d'un accident ocorregut durant un desplaçament o durant la pràctica de qualsevol esport cobert per les prestacions (apartat 3).

En cas de sinistre, el soci ha d'enviar un correu electrònic a [raccreeborsaments@raccasist.com](mailto:raccreeborsaments@raccasist.com), on l'informaran de com ha de procedir.

Aquesta indemnització tindrà efecte:

- En cas de mort, dins dels 12 mesos següents a comptar des de la data de l'accident, estigui o no la pòlissa en vigor; o en un moment posterior a aquest límit, sempre que el beneficiari pugui demostrar la relació de causa i efecte entre l'accident i la mort.
- En cas d'invalidesa permanent comprovada i fixada dins del termini d'1 any a comptar des de la data de l'accident. Després del pagament d'una indemnització per invalidesa permanent, no és procedent cap altra indemnització, encara que, posteriorment, es produís la mort del soci com a conseqüència del mateix sinistre.

### Críteris per avaluar el grau d'invalidesa

Si les parts es posen d'acord sobre l'import i la forma de la indemnització, el RACC haurà de pagar la suma convinguda.

El grau definitiu d'invalidesa serà determinat pels serveis mèdics del RACC, a la revisió del qual haurà de sotmetre's el soci. En cas de discrepància, les parts se sotmetran a la decisió dels pèrits mèdics, d'acord amb el que disposa l'article 38 de la Llei 50/80, de contracte d'assegurança.

### Pagament de la indemnització

El pagament de la indemnització s'efectua dins dels 20 dies següents a la data de l'acord amistós de les parts. Si abans d'aquest termini el RACC no ha fet cap pagament, el soci no podrà reclamar interessos per aquest període.

El pagament de la indemnització que correspongui en cas d'invalidesa permanent se satisfarà segons el barem establert per la companyia.

Per poder sol·licitar el pagament en cas de defunció o d'invalidesa permanent, el soci o els beneficiaris hauran d'enviar al RACC els documents justificatius que s'indiquen a continuació, segons correspongui.

En cas de defunció:

- Certificat del metge que hagi assistit el soci, amb el detall de les causes i les circumstàncies de la mort.
- Certificat de defunció lliurat pel Registre Civil.
- En el cas que, per raó de l'accident patit pel soci, s'hagin iniciat actuacions judicials, se n'haurà de facilitar la còpia o, si més no, l'atestat que hagin instruït els agents de l'ordre públic.
- Certificat del Registre General d'Actes d'Últimes Voluntats i, si hi ha testament, una còpia d'aquest o de l'últim en el cas que n'hi hagi més d'un. Si no hi ha testament, caldrà presentar la declaració judicial dels hereus legals del soci.
- Documents (Certificat de Matrimoni, Llibre de Família, Certificat de naixement dels fills, etc.) que acreditin la personalitat i la relació familiar de la persona o les persones que hagin de percebre la prestació convinguda en el cas de defunció del soci.
- Còpia de la liquidació parcial a compte o de l'autoliquidació de l'impost sobre successions i donacions, amb nota estampada en aquest que acrediti l'ingrés efectuat o, si escau, l'exempció o no subjecció al tribut.
- Per a les persones de menys de 14 anys, l'import a pagar corresponent al reemborsament de les despeses de sepeli es determinarà mitjançant la presentació dels originals dels comprovants de pagament d'aquestes despeses.

En cas d'invalidesa permanent:

- Certificat mèdic en què s'especifiqui el començament, les causes, la naturalesa i les conseqüències de la invalidesa i del grau que li correspongui, resultant de l'accident.

En tot cas, les indemnitzacions i els costos a què doni lloc aquesta assegurança seran satisfets en euros i a Espanya.

## **Clàusula d'indemnització pel Consorci de Compensació d'Assegurances de les pèrdues derivades d'esdeveniments extraordinaris en assegurances de persones**

De conformitat amb el que estableix el text refós de l'Estatut legal del Consorci de Compensació d'Assegurances, aprovat pel Reial decret legislatiu 7/2004, de 29 d'octubre, el prenedor d'un contracte d'assegurança dels que han d'incorporar obligatòriament un recàrrec a favor de l'esmentada entitat pública empresarial té la facultat de convenir la cobertura dels riscos extraordinaris amb qualsevol entitat asseguradora que reuneixi les condicions exigides per la legislació vigent.

Les indemnitzacions derivades de sinistres produïts per esdeveniments extraordinaris esdevinguts a Espanya o a l'estranger, sempre que l'assegurat tingui la seva residència habitual a Espanya, seran pagades pel Consorci de Compensació d'Assegurances quan el prenedor hagi satisfet els recàrrecs corresponents a favor seu i es produeixi alguna de les situacions següents:

- a) Que el risc extraordinari cobert pel Consorci de Compensació d'Assegurances no estigui emparat per la pòlissa d'assegurança contractada amb l'entitat asseguradora.
- b) Que, tot i que estigui emparat per aquesta pòlissa d'assegurança, les obligacions de l'entitat asseguradora no es puguin complir perquè ha estat declarada judicialment en concurs o perquè està subjecta a un procediment de liquidació intervinguda o assumida pel Consorci de Compensació d'Assegurances.

El Consorci de Compensació d'Assegurances ajustarà la seva actuació al que disposa l'esmentat Estatut legal; a la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança; al Reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris, aprovat pel Reial decret 300/2004, de 20 de febrer; i a les disposicions complementàries.

## **RESUM DE LES NORMES LEGALS**

### **1) Esdeveniments extraordinaris coberts**

- a) Els fenòmens de la natura següents: terratrèmols i sísmes submarins; inundacions extraordinàries, incloent-hi les produïdes per embats de mar; erupcions volcàniques; tempesta ciclònica atípica (incloent-hi els vents extraordinaris de ratxes superiors a 120 km/h i els tornados); i caigudes de cossos siderals i aeròlits.
- b) Els ocasionats violentament com a conseqüència de terrorisme, rebel·lió, sedició, motí i tumult popular.
- c) Fets o actuacions de les forces armades o de les forces i els cossos de seguretat en temps de pau.

Els fenòmens atmosfèrics i sísmics, d'erupcions volcàniques i la caiguda de cossos siderals se certificaran, a instàncies del Consorci de Compensació d'Assegurances, mitjançant informes expedits per l'Agència Estatal de Meteorologia (AEMET), l'Institut Geogràfic Nacional i els altres organismes públics competents en la matèria. En els casos d'esdeveniments de caràcter polític o social, així com en el supòsit de danys produïts per fets o actuacions de les forces armades o de les forces o cossos de seguretat en temps de pau, el Consorci de Compensació d'Assegurances podrà reclamar dels òrgans jurisdiccionals i administratius competents informació sobre els fets esdevinguts.

### **2) Riscos exclosos**

- a) Els que no donin lloc a indemnització segons la Llei de contracte d'assegurança.
- b) Els ocasionats en persones assegurades per un contracte d'assegurança diferent d'aquells en què és obligatori el recàrrec a favor del Consorci de Compensació d'Assegurances.
- c) Els produïts per conflictes armats, encara que no hagin estat precedits per la declaració oficial de guerra.
- d) Els derivats de l'energia nuclear, sens perjudici del que estableix la Llei 12/2011, de 27 de maig, sobre responsabilitat civil per danys nuclears o produïts per materials radioactius.
- e) Els produïts per fenòmens de la natura diferents dels assenyalats a l'apartat 1.a) anterior i, en particular, els produïts per elevació del nivell freàtic, moviment de vessants, lliscament o assentament de terrenys, despreniment de roques i fenòmens similars, llevat que aquests siguin ocasionats manifestament per l'acció de l'aigua de pluja que, al seu torn, hagi provocat a la zona una situació d'inundació extraordinària i que es produeixin amb caràcter simultani a aquesta inundació.
- f) Els causats per actuacions tumultuàries produïdes en el curs de reunions i manifestacions dutes a terme de conformitat amb el que disposa la Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió, així com durant el transcurs de vagues legals, llevat que les actuacions esmentades puguin ser qualificades d'esdeveniments extraordinaris dels assenyalats a l'apartat 1.b) anterior.
- g) Els causats per mala fe de l'assegurat.
- h) Els corresponents a sinistres produïts abans del pagament de la primera prima o quan, de conformitat amb el que estableix la Llei de contracte d'assegurança, la cobertura del Consorci de Compensació d'Assegurances estigui suspesa o l'assegurança quedi extingida per manca de pagament de les primes.
- i) Els sinistres que, per la seva magnitud i gravetat, siguin qualificats pel Govern de la Nació com a «catàstrofe o calamitat nacional».

### **3) Extensió de la cobertura**

- a) La cobertura dels riscos extraordinaris assolirà les mateixes persones i les mateixes sumes assegurades que s'hagin establert en les pòlisses d'assegurança a l'efecte de la cobertura dels riscos ordinaris.
- b) En les pòlisses d'assegurança de vida que, d'acord amb el que preveu el contracte, i de conformitat amb la normativa reguladora de les assegurances privades, generin provisió matemàtica, la cobertura del Consorci de Compensació d'Assegurances es referirà al capital en risc per a cada assegurat,

és a dir, a la diferència entre la suma assegurada i la provisió matemàtica que l'entitat asseguradora que l'hagi emès hagi de tenir constituïda. L'import corresponent a la provisió matemàtica serà satisfet per l'esmentada entitat asseguradora.

## COMUNICACIÓ DE DANYS AL CONSORCI DE COMPENSACIÓ D'ASSEGURANCES

- 1) La sol·licitud d'indemnització de danys la cobertura dels quals correspongui al Consorci de Compensació d'Assegurances s'ha de realitzar comunicant-ho al mateix Consorci pel prenedor de l'assegurança, l'assegurat o el beneficiari de la pòlissa, o per qui actuï per compte i nom dels anteriors, o per l'entitat asseguradora o pel mediador d'assegurances amb la intervenció dels quals s'hagi gestionat l'assegurança.
- 2) La comunicació dels danys i l'obtenció de qualsevol informació relativa al procediment i a l'estat de tramitació dels sinistres es pot realitzar:
  - Mitjançant una trucada al Centre d'Atenció Telefònica del Consorci de Compensació d'Assegurances (900 222 665 o 952 367 042).
  - A través de la pàgina web del Consorci de Compensació d'Assegurances ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)).
- 3) Valoració dels danys: la valoració dels danys que resultin indemnitzables d'acord amb la legislació d'assegurances i el contingut de la pòlissa d'assegurança, la realitzarà el Consorci de Compensació d'Assegurances, sense que aquest quedi vinculat per les valoracions que, si s'escau, hagi realitzat l'entitat asseguradora que cobreix els riscos ordinaris.
- 4) Abonament de la indemnització: el Consorci de Compensació d'Assegurances farà el pagament de la indemnització al beneficiari de l'assegurança mitjançant transferència bancària.

## 5. METGE DE GUÀRDIA

Servei de consulta i assessorament mèdic telefònic, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

A través d'una trucada telefònica al número d'assistència, l'atendrà un metge del RACC per assessorar-lo i aconsellar-lo sobre les alternatives possibles a l'hora de solucionar aspectes relacionats amb la salut del soci o de la seva família. El servei inclou la cobertura de psicòleg de guàrdia durant tots els dies de la setmana i en un horari de 9 a 21 h.

### 5.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Assessorament sobre l'ús de determinades teràpies i medicaments, així com de la seva correcta administració i efectes esperats, desitjables o no.

En cas d'emergència, el RACC mobilitzarà, a càrrec del titular, els recursos més adequats en funció de la patologia i disponibilitat de la zona.

Facilitar les primeres instruccions sobre les maniobres que cal fer, mentre espera l'arribada dels recursos necessaris.

### 5.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

La modalitat que hi té dret és: RACC Snow Puntual.

### 5.3. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

Aquest és un servei de consulta telefònica, per tant, els metges del RACC mai no podran fer diagnòstics de malalties ni prescriure medicaments.

## 6. ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

L'assegurador s'obliga a cobrir el risc del naixement a càrrec de l'assegurat d'una obligació d'indemnitzar els danys i perjudicis causats a tercers de manera involuntària, derivats dels fets que preveu aquest condicionat, les conseqüències dels quals sigui civilment responsable conforme a dret, dins dels límits i els termes estipulats.

L'assegurador garanteix el pagament fins al límit de 30.000 € de les indemnitzacions derivades de la Responsabilitat Civil Extracontractual de l'assegurat, d'acord amb el que estableixen els articles 1.902 i successius del Codi Civil, com a conseqüència dels danys personals i materials causats involuntàriament a tercers, per fets que derivin de la pràctica, en qualitat d'aficionat, de l'esquí alpí en qualsevol de les seves modalitats, fins i tot el surf de neu, fetes dins dels recintes degudament homologats per a aquesta pràctica esportiva, així com quan aquesta activitat es faci durant les dates i als llocs on donen cobertura i dret les Condicions Particulars i Generals presents.

### Dins dels límits fixats a la pòlissa, aniran a càrrec de l'assegurador:

- El pagament al perjudicat o als seus dretshavents de les indemnitzacions a què pugui donar lloc la responsabilitat civil de l'assegurat. En tot cas, els primers 90,15 € seran a càrrec de l'assegurat.
- El pagament, si escau, de les costes i despeses judicials inherents al sinistre. En el cas que, d'acord amb el que preveu la pòlissa, la indemnització que correspongui satisfer a l'assegurador sigui inferior a la que resulti del veritable abast de la responsabilitat de l'assegurat, aquestes costes i despeses les abonaran l'un i l'altre en la proporció que resulti entre una quantitat i una altra.
- La constitució de les fiances judicials exigides a l'assegurat per garantir-ne la responsabilitat civil.

En cap cas seran per compte de l'assegurador les multes o sancions de qualsevol naturalesa que s'imposin a l'assegurat per les autoritats administratives o judicials, ni de les conseqüències que es derivin del seu impagament.



Es cobreix la defensa personal mitjançant els advocats i procuradors designats per la companyia, la constitució de les fiances per a la llibertat provisional i/o per a la garantia de les responsabilitats pecuniàries, així com les despeses judicials que, sense constituir cap sanció, es produeixen en els procediments criminals a conseqüència de sinistres compresos en aquesta assegurança.

Els danys que cobreix aquesta pòlissa seran exclusivament els ocorreguts durant el seu període de vigència i que hagin estat reclamats fins a un màxim de 12 mesos després de la cancel·lació de la pòlissa. Un cop transcorregut aquest termini, la companyia queda alliberada de l'obligació d'atendre cap sinistre, sigui quina sigui la data d'ocurrència.

A efectes de la pòlissa, es considerarà com un sol sinistre el conjunt de les reclamacions per un o diversos danys, originats per una mateixa o igual causa, o per productes que tinguin els mateixos efectes. Es considera data d'ocurrència del sinistre el moment en què es produeix el primer dels danys.

### Negociacions transaccionals

Correspon a l'assegurador portar la direcció de totes les gestions relacionades amb el sinistre, per la qual cosa queda plenament autoritzat pel prenedor de l'assegurança i l'assegurat per, en nom seu, mantenir amb els eventuais perjudicats o els seus drethavents les negociacions que estimi pertinents per a la solució amistosa de la controvèrsia, i aquells s'obliguen a prestar a l'assegurador la col·laboració que se'ls sol·liciti amb aquest objecte.

Si per manca de col·laboració s'agreugen les conseqüències del sinistre o queden disminuïdes les seves possibilitats de defensa, l'assegurador podrà reclamar de l'assegurat els danys i perjudicis que se li irroguin amb aquest motiu.

D'acord amb el que estipula el primer paràgraf, es prohibeix expressament a l'assegurat i a tota persona la responsabilitat de la qual estigui coberta pel contracte que, per ella mateixa o per cap persona en nom seu, admeti, negociï, satisfaci o rebutgi cap reclamació sense l'autorització expressa de l'assegurador.

La transgressió d'aquesta prohibició facultarà l'assegurador per reduir-ne la prestació en la proporció corresponent a l'agreujament de les conseqüències econòmiques que es derivin del sinistre. Recaurà sobre el prenedor de l'assegurança o l'assegurat la part d'aquest que sigui imputable a l'incompliment.

En el cas que aquesta transgressió es produís amb la manifesta intenció de perjudicar o enganyar l'assegurador, o per mitjà d'una conducta dolosa en connivència amb els reclamants o perjudicats, l'assegurador quedarà alliberat de tota obligació que li contregui aquest contracte, i podrà resoldre'l automàticament amb la facultat de retenir la totalitat de la prima del període en curs.

### Direcció jurídica davant de reclamacions de tercers

Llevat de pacte en contra, l'assegurador assumirà la direcció jurídica en tots aquells procediments civils que se segueixin contra el soci i que tinguin per objecte una reclamació de danys i perjudicis derivats de fets coberts per aquesta pòlissa. Seran a compte del RACC les despeses que s'ocasionin amb aquest motiu.

A aquests efectes, l'assegurador està facultat:

- Per designar els lletrats i procuradors que ostenten la defensa i representació de l'assegurat en aquests procediments, i aquest s'obliga a prestar la col·laboració necessària amb vista a la direcció jurídica assumida per l'altre.
- Per presentar, si escau, recursos contra les resolucions judicials. Si l'assegurador estima improcedent la interposició de recursos contra una sentència, ho comunicarà a l'assegurat, que quedarà en llibertat per fer-ho. En aquest supòsit, les despeses originades per aquest recurs seran a compte de l'assegurat si no prospera i de l'assegurador en cas contrari.
- La defensa jurídica de l'assegurat en les causes criminals serà facultat potestativa de l'assegurador.
- S'exceptua del que s'ha estipulat als apartats anteriors el supòsit que qui reclami estigui també assegurat amb el mateix assegurador, o quan hi hagi algun altre possible conflicte d'interessos entre l'assegurador i l'assegurat en el procediment.

## 7. EXCLUSIONS GENERALS

- a) Les garanties i prestacions que no hagin estat sol·licitades al RACC i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, excepte en cas de força major o impossibilitat material demostrada.
- b) Els accidents que tinguin lloc fora de les pistes i de les zones acotades de l'estació d'esquí o quan les instal·lacions, o part d'aquestes, estiguin tancades al públic.
- c) Els accidents que sobrevinguin durant la pràctica de competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i apostes, la participació en excursions i travesses organitzades.
- d) Les persones que desenvolupin la seva activitat professional a l'estació d'esquí, fins i tot les que ho facin a temps parcial.
- e) Els danys patits o causats durant la pràctica d'un esport que no cobreixi aquest condicionat, especialment aquells que impliquen l'ús d'una màquina (aèria o terrestre) amb motor o sense, paracaigudisme, parapent, vol en ala delta, ULM, així com alpinisme d'alta muntanya, descens d'aigües braves, heliesquí, *hidrobob* i hidrotrineu.
- f) Els sinistres causats per dol o per actes notòriament perillosos o temeraris del soci o de les persones que hi viatgin.
- g) Els esdeveniments ocasionats per fenòmens de la natura, com ara terratrèmols, sismes submarins, inundacions, erupcions volcàniques, tempestes ciclòniques, caiguda de cossos siderals i aquells que es puguin considerar una catàstrofe o calamitat.
- h) Els sinistres ocorreguts en cas de guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues, motins, restriccions a la lliure circulació o qualsevol altre cas de força major, llevat que el soci provi que el sinistre no té relació amb aquests esdeveniments.
- i) Les lesions o els accidents corporals fruit d'accions delictives; provocacions, baralles, batusses i duels; imprudències, apostes o qualsevol fet arriscat o temerari.
- j) Fets o actuacions violentes de les forces armades o de les forces i cossos de seguretat en temps de pau.



- k) Els sinistres causats per irradiacions nuclears i les seves conseqüències.
- l) Les despeses de restaurant i hotel, llevat de les cobertes per la pòlissa.
- m) Els danys patits o causats com a conseqüència del consum d'alcohol, drogues o estupefaents no receptats per un metge.
- n) Les lesions que no siguin sobtades, sinó conseqüència de processos crònics, previs al viatge, així com les seves complicacions i recaigudes.
- o) Les lesions sobrevingudes en l'exercici d'una professió de caràcter manual.
- p) Les morts per suïcidi o les lesions resultants de l'intent de suïcidi o causades intencionadament pel soci a si mateix.
- q) Les despeses d'inhumació, fèretre i de cerimònia en cas de trasllat o repatriació de morts.
- r) Les despeses d'ortesi i ortopèdia.
- s) Les despeses sanitàries (mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques, d'hospitalització i de pròtesis) a partir del trasllat sanitari del soci fins al seu domicili i/o fins al centre hospitalari més proper.
- t) No es pagarà cap indemnització pel trencament de les fixacions o dels esquís.
- u) Els sinistres ocasionats per epidèmies i pandèmies declarades oficialment o per la pol·lució.

### Exclusions relatives a l'assegurança de responsabilitat civil

Aquesta garantia no cobreix:

- a) Les multes o sancions imposades per tribunals o autoritats de tota mena, o les conseqüències del seu impagament.
- b) Els danys que es produeixin en objectes i equips habituals per practicar l'esquí.
- c) Els danys que s'ocasionin entre si totes les persones que viatgin en un mateix grup.
- d) La responsabilitat civil derivada de la pràctica de l'esquí amb caràcter professional, així com la participació en competicions oficials.
- e) Els danys en objectes confiats, per qualsevol títol, al soci.
- f) Els danys que tinguin el seu origen en la infracció o l'incompliment voluntari de normes per part del soci.
- g) La responsabilitat civil derivada de danys per fets de guerra civil o internacional, motí o tumult popular, terrorisme, terratrèmols i inundacions i altres esdeveniments extraordinaris.
- h) La responsabilitat civil que hagi de ser objecte de cobertura per una assegurança obligatòria.
- i) Els danys causats per la contaminació del terra, les aigües o l'atmosfera.
- j) Els danys o els perjudicis particulars primaris no provinents d'un dany corporal o material.
- k) La mala fe del soci.
- l) Els danys patits o causats com a conseqüència del consum d'alcohol, drogues o estupefaents no receptats per un metge.
- m) El RACC no cobreix els costos telefònics de les trucades necessàries per gestionar qualsevol expedient.

## 8. LIMITACIONS

El RACC no respon dels retards o els incompliments causats per força major, o per 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 titular (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 l'anterior circumstància. 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.

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 per a les modalitats anuals i renovables, comptada a partir de la data de contractació de la modalitat, sempre que se n'hagi satisfet la quota corresponent.

Qualsevol assistència contractada des de l'estranger, tan bon punt s'hagi iniciat el viatge, quedarà exempta de qualsevol cobertura. En qualsevol cas, no es prestarà cap mena d'assistència per a aquells accidents, incidents o malalties que s'hagin produït abans de la data d'alta en el Club.

El RACC, en tot moment, facilitarà les dades d'aquells proveïdors que consideri en millor disposició de prestar el servei que el soci requereixi i que ell no presti 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 efectui. El RACC s'eximeix, per tant, de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels professionals el contacte dels quals hagi estat facilitat. La direcció del servei que s'ha d'efectuar correspon, en tot cas, a aquests professionals.

Tots els serveis que necessitin desplaçament de personal RACC especialitzat es prestaran sempre que hi hagi disponibilitat dels mitjans utilitzats. El RACC denegarà l'assistència, si el soci/client titular no està al corrent de pagament.

## 9. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

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

El RACC tractarà les dades personals dels seus socis a l'efecte 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 el 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)

### 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 l'uneix al RACC

- Gestionar la seva condició com a soci del RACC.
- Comunicar-li els beneficis i avantatges dels 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. L'oposició al tractament de les seves dades relacionades amb la seva alta al Club o amb la contractació de qualsevol producte o servei 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 es prendran decisions automatitzades sobre la base d'aquest perfil amb una finalitat diferent de la indicada. En particular, el perfil comercial no tindrà en cap cas finalitats de *scoring*.
- Comunicar les seves dades a empreses del Grup RACC (vegeu [www.racc.es/quienessomos](http://www.racc.es/quienessomos)) amb finalitats administratives o per donar compliment a obligacions legals, com ara la prevenció del 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 fi de la prestació dels serveis contractats o pels quals ha mostrat interès.

Aquest tractament es realitzarà únicament si vostè ha prestat el seu consentiment a través de la casella habilitada a aquest efecte. La falta de consentiment a qualsevol de les finalitats indicades no tindrà 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 realitzar per qualsevol mitjà, tant físic com telemàtic (correu electrònic, fax, SMS, xarxes socials, aplicacions mòbils, etc.).

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

Les seves dades es comunicaran al Grup RACC. La relació d'empreses del Grup RACC, la trobarà a [www.racc.es/quienessomos](http://www.racc.es/quienessomos). 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 seves 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.

Així mateix, l'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?

---

Vostè podrà exercir els seus drets d'accés, de portabilitat, de rectificació, de supressió, de limitació i d'oposició a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat. Així mateix, vostè 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 inexactes o incompletes i garantir la certesa de la informació objecte del tractament.
- El dret de supressió li permet sol·licitar que se suprimeixin, sense perjudici del deure de bloqueig, les dades objecte del tractament.
- El dret de limitació li permet, en determinats supòsits que la llei preveu, sol·licitar que les seves dades es bloquegin i se'n limiti l'accés únicament a l'efecte 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'aturi aquest tractament.
- El dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en mitjans automatitzats, si la decisió té efectes jurídics sobre vostè o l'afecta significativament de manera similar.

Per exercir els drets especificats pot utilitzar els formularis que tenim a la seva disposició a: [www.racc.es/LOPD](http://www.racc.es/LOPD).

També pot exercir qualsevol d'aquests drets adreçant-se 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 a: avinguda Diagonal, 687, 08028 Barcelona (a/ Delegat de Protecció de Dades del RACC). Cal que vostè porti una còpia del seu DNI o del document oficial que l'acrediti. També té dret a presentar una reclamació davant 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, l'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 s'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.

## Quant de temps conservarem les seves dades?

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

En tot cas, una vegada cursada la seva baixa del Club, per qualsevol motiu, les seves dades es cancel·laran automàticament transcorreguts 5 anys.

Vostè també podrà revocar el seu consentiment en qualsevol moment i nosaltres passarem a cancel·lar 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 atendre les possibles responsabilitats relacionades amb el tractament de les dades, en particular per a l'exercici i la defensa de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Conservarem les seves dades bloquejades durant els terminis que preveuen les disposicions aplicables o, si s'escau, en les relacions contractuals mantingudes amb el RACC, i passarem a suprimir-les físicament quan hagin transcorregut aquests terminis.

## 10. OBLIGACIONS I DEURES DEL SOCI

Els serveis d'assistència es presten al soci o als familiars coberts per la pòlissa, prèvia trucada a la Central d'Alarmes del RACC o als telèfons facilitats al punt 2.

El domicili del soci amb carnet és aquell que faciliti el soci titular 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 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, tant per part del soci com del beneficiari. Si sol·licita algun servei mentre dura l'impagament, el titular n'ha d'abonar l'import i, un cop estigui regularitzada la situació, sol·licitar-ne el reembossament.

El carnet del RACC és a títol personal i intransferible i les seves cobertures no es poden cedir a tercers.

L'abonament de la primera anualitat suposa per part del soci l'acceptació de totes les condicions que recull aquest document, que li són aplicables, i es consideren 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 accedir al lloc web del Club, on pot consultar les tarifes vigents en cada moment.

Telèfon d'atenció de reclamacions de serveis bàsics relacionats amb el Servei Mèdic. Per a la resta de serveis, es pot adreçar al telèfon d'Atenció Telefònica en l'horari de servei.

Quan la prestació requerida sigui la garantia d'equipatges, el soci, si troba els objectes robats o perduts, tindrà les obligacions següents:

Ha d'avisar el RACC per escrit des del moment en què tingui coneixement del fet.

Si el RACC encara no ha pagat el soci, aquest haurà de prendre possessió dels objectes. El RACC només es fa càrrec de les despeses dels possibles deterioraments, i les de les pèrdues parcials, sempre que les condicions del carnet de soci del RACC les cobreixi.

Si el RACC ja ha pagat el soci, aquest pot optar per l'abandonament dels objectes —aleshores quedaran en poder del RACC—, o bé per conservar-los, tot restituint al RACC la indemnització que ha rebut, deduint-ne els deterioraments o la pèrdua parcial. Si transcorreguts 15 dies el soci no opta per res, el RACC considerarà que el soci s'ha decantat per l'abandonament.

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

ARAG S.E., Sucursal a Espanya, disposa d'un Departament d'Atenció al Client (c/ Roger de Flor, 16, 08018, de Barcelona, amb adreça electrònica: [dac@arag.es](mailto:dac@arag.es) i 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 (Paseo de la Castellana, 44, 28046, de Madrid, amb web: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)). La legislació aplicable és l'espanyola.

**Responsabilitat civil coberta per BERKLEY EUROPE AG, Sucursal a Espanya, amb clau DGS E-218.**