

# Prestaciones RACC Caravana+

## 1. INTRODUCCIÓN

El RACC ofrece a sus socios diferentes modalidades (conjunto de prestaciones) según sus necesidades e intereses.

Para disfrutar de las prestaciones, los socios deben residir en España, encontrarse en situación de alta en la base de datos del RACC y estar al corriente de pago de la cuota anual.

Las garantías establecidas en estas prestaciones para los socios del Real Automóvil Club de Cataluña (RACC) están vigentes desde el 1 de marzo de 2022. Las mismas no constituyen contrato y pueden ser modificadas a criterio del RACC, siendo de aplicación las vigentes en cada momento, que se encuentran a disposición de los socios en cualquiera de las delegaciones o a través de la página web del Club.

## 2. FORMA DE SOLICITAR LA ASISTENCIA Y CONDICIONES

El RACC, previa llamada telefónica a la Central de Alarmas en funcionamiento las 24 horas del día durante todo el año, ayudará al socio o conductor y/o asumirá los gastos autorizados derivados de las prestaciones de asistencia cubiertas. En el dorso del carnet de socio, se indica el número de teléfono para solicitar tanto asistencia al vehículo como asistencia sanitaria urgente o asistencia jurídica.

El RACC no se responsabiliza ni se hace cargo de ningún servicio o prestación que no haya sido solicitado previamente a su Central de Alarmas.

En la comunicación telefónica solicitando asistencia, el socio o conductor deberá indicar su nombre, número de matrícula del vehículo asegurado, si es el caso, lugar donde se encuentra, tipo de ayuda que precisa y, si es posible, un número de teléfono de contacto para que la Central de Alarmas pueda determinar la actuación a seguir y el socio o conductor pueda estar debidamente informado y recibir la asistencia que requiera con la máxima rapidez y eficacia.

Es necesario que el socio o conductor se identifique ante la persona que le va a prestar el servicio, y para ello deberá mostrarle su carnet del RACC o el DNI u otro documento acreditativo de su identidad.

Cuando un socio requiera asistencia sanitaria, será indispensable solicitarla en un plazo máximo de 15 días desde la ocurrencia del siniestro, salvo causa de fuerza mayor.

## 3. ASISTENCIA AL VEHÍCULO

### 3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

#### **a) Reparación de emergencia en el lugar de inmovilización del vehículo.**

Esta garantía se prestará en España y Andorra y se aplicará desde el propio domicilio del socio tomador de la póliza (km 0).

Cuando un vehículo no pueda iniciar o continuar el viaje por una avería o por un incidente (entendiendo como tal, falta de carburante, ruedas pinchadas, etc.), el RACC, si es posible, le prestará una reparación de emergencia en el lugar en que se encuentre inmovilizado, de una duración máxima de 30 minutos.

La mano de obra será gratuita y el socio o conductor únicamente deberá abonar el coste de los recambios que sea preciso utilizar en la reparación del vehículo.

#### **b) Remolque del vehículo hasta el taller.**

Si el vehículo no puede ser reparado en el lugar en que ha quedado inmovilizado a Si el vehículo no puede ser reparado en el lugar en que ha quedado inmovilizado a causa de una avería o accidente, el RACC se encargará de su remolque hasta el taller del servicio autorizado de la marca del vehículo más próximo, o hasta el taller elegido por el socio o conductor, situado en la localidad más cercana al lugar de la avería o accidente.

Sin embargo, si la inmovilización se produce a menos de 200 km del domicilio del socio, el socio o conductor tendrá derecho, si lo desea, a que el vehículo sea remolcado hasta un taller de reparación situado en la localidad de residencia del socio o, como máximo, a 50 km del domicilio del mismo.

En ambos casos, si el destino al que se dirigía el socio se encuentra a menos de 100 km del lugar de la avería, podemos remolcar el vehículo hasta el destino indicado (camping, parking de caravanas, etc.), siempre que el socio lo indique y sea un

destino accesible para el RACC.

Si en el momento de realizar el remolque los talleres están cerrados (por día festivo, horario nocturno, etc.), el vehículo será trasladado, a criterio del RACC, o bien a un garaje público, o bien a la base del colaborador del RACC que realiza el servicio o incluso al parking del domicilio del socio y, posteriormente, el primer día laborable se trasladará hasta el taller.

Los gastos de pupilaje, si los hubiere, serán a cargo del RACC, con un límite máximo de 15 días naturales.

#### **c) Traslado o repatriación del vehículo a causa de avería, accidente o robo.**

Cuando el vehículo precise, a causa de una avería o accidente ocurrido a más de 200 km del domicilio del socio, de una reparación que conlleve más de 3 días de inmovilización, o de 8 horas de reparación según el tarifario de la marca, el RACC lo trasladará o repatriará hasta el taller que designe el socio o conductor, situado en la localidad de residencia del socio o, como máximo, a 50 km del domicilio del mismo.

En caso de robo del vehículo y si este se recupera después de la vuelta del socio o conductor a su domicilio, el RACC también se encargará de realizar el servicio.

Para ello será necesario que el socio acredite la presentación de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente en el momento de tener conocimiento del mismo.

El RACC se hará cargo de los gastos de traslado o repatriación, siempre y cuando el valor real de tasación del vehículo en España antes de la avería, accidente o robo fuese superior al importe de reparaciones a efectuar.

#### **d) Baja legal del vehículo.**

Si el valor real de tasación del vehículo antes del accidente, avería o robo fuese inferior al importe de las reparaciones a efectuar, el RACC se hará cargo de las gestiones administrativas necesarias para proceder a la baja legal del vehículo en el lugar donde se encuentre. Es decir, en este supuesto, no procederá al traslado o repatriación del vehículo previsto en el apartado anterior, si bien en estos casos el RACC se hará cargo, además, de trasladar el vehículo a un centro de desguace para proceder a la retirada

del mismo de la circulación.

**e) Gastos de pupilaje o custodia a más de 200 km del domicilio del socio.**

El RACC se hará cargo de los gastos de pupilaje o custodia que, en su caso, se hayan producido con relación al vehículo accidentado, averiado o robado, a partir del momento en que el socio o conductor comunique el hecho a la Central de Alarmas, y siempre y cuando el vehículo se encuentre a más de 200 km del domicilio del socio.

El límite máximo cubierto por este concepto será de 15 días naturales a cargo del RACC.

**f) Gastos de transporte a fin de recuperar el vehículo.**

Cuando el vehículo accidentado o averiado hubiera sido reparado en el lugar del percance y el socio o conductor ya haya regresado a su domicilio, o a su lugar de destino en caso de haber escogido dicha opción, el RACC se hará cargo de los gastos de desplazamiento, en un medio de transporte público, de la persona designada por este para la recuperación de su vehículo. Igual servicio se prestará en caso de robo si el vehículo se recupera posteriormente en buen estado para circular, siempre y cuando el socio acredite haber denunciado el robo ante la autoridad competente en el momento de tener conocimiento del mismo.

**g) Extracciones.**

Si el vehículo vuelca o sufre un accidente que lo hace salir de la carretera y no puede retornar a la misma por sus propios medios, el RACC lo dejará en situación de volver a circular o de ser remolcado o transportado. El RACC cubre estos gastos hasta un importe máximo de 500 €, impuestos incluidos.

**h) Soluciones en caso de pérdida de llaves del vehículo.**

En caso de que el socio o conductor no disponga de las llaves que faciliten la apertura del vehículo, el RACC dispone de dos opciones asistenciales, siendo a su elección la alternativa que considere más idónea:

1. Apertura del vehículo mediante medios mecánicos cuando ello resulte posible y siempre que, aparte del propietario o conductor del vehículo, algún miembro de los cuerpos y fuerzas de seguridad se encuentre presente en el momento de la apertura.
2. Envío de un duplicado de las mismas al conductor, si las facilita algún pariente o persona indicada por el socio o conductor.

**i) Asistencia en vías no asfaltadas y caminos y pistas forestales.**

El RACC asistirá y/o remolcará el vehículo, siempre y cuando el vehículo que precisa de asistencia se encuentre en una vía en la que la circulación sea lícita y el acceso posible, y que conduzca a un núcleo o lugar habitado (alojamiento rural, restaurante, vivienda, etc.) o de interés cultural.

### 3.2 MODALIDADES Y PERSONAS QUE TIENEN DERECHO

La modalidad que tiene derecho es: *RACC Caravana+*.

### 3.3 VEHÍCULOS QUE TIENEN DERECHO

Las autocaravanas, cámpers y las caravanas con su turismo de hasta 5.000 kg de PMA.

### 3.4 ÁMBITO TERRITORIAL

España, el resto del continente europeo y los países no europeos ribereños del Mediterráneo.

### 3.5 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- Cuando la asistencia sea para una caravana o para su vehículo tractor, tendrá la consideración de doble asistencia (2 expedientes), ya que la misma se prestará a ambos vehículos en cualquier caso.
- Las que deriven de negligencia en el mantenimiento del vehículo o su utilización indebida. En el caso de que el vehículo haya sido objeto de reformas no legalizadas por las Inspecciones Técnicas de Vehículos o no autorizadas expresamente por el fabricante del vehículo, el RACC no se responsabilizará de los posibles desperfectos que pueda causar el remolque del mismo. Para poder tener derecho a las prestaciones, deberá disponerse de la autorización administrativa correspondiente que habilite para conducir cualquiera de los vehículos objeto de la asistencia. Documentación legalmente reglamentaria: permiso de circulación, ITV en regla y seguro del vehículo (con acreditación del último recibo en vigor).
- Solo se procederá a la apertura del vehículo si el propietario o socio está presente y lo autoriza, o en caso de requerimiento por parte de los agentes de la autoridad para aquellos casos en que el socio extravíe las llaves o se las olvide en el interior del habitáculo y no pueda proceder a su apertura.
- El RACC no se hará cargo de la compra del billete del ferri o barco, si fuera necesario, para el trayecto de regreso.
- Los daños ocasionados a cosas de terceros que por cualquier razón se encuentren en poder del asegurado o de personas de las que tenga que responder.
- Los daños derivados de responsabilidades que tengan que ser objeto de coberturar por un seguro obligatorio.
- El pago de las multas o sanciones impuestas por los tribunales o autoridades competentes y las consecuencias de su impago.
- Los daños corporales a cualquiera de los empleados o a cualquier miembro de la familia del asegurado.
- Los daños ocasionados a bienes propiedad del socio o de personas que civilmente no tengan la condición de tercero.
- Los daños que tengan su origen en la infracción o el incumplimiento voluntario de normas, o que sean consecuencia directa de la mala fe del asegurado.
- Los daños causados como consecuencia del consumo de alcohol, drogas o estupefacientes no recetados por un médico.
- Las reclamaciones que el socio pueda llevar a cabo por sus daños personales o materiales ante terceros.
- Quedan excluidas tanto las averías que no han sido asistidas por el RACC como cualquier tipo de revisión o mantenimiento del vehículo.
- Los gastos de carburantes, peajes y dietas; las reparaciones del vehículo

efectuadas en cualquier taller; las piezas de recambio y las sustracciones de equipajes y de material, de objetos personales o de accesorios incorporados al vehículo.

- Se excluye cualquier gasto o sanción que pudiera derivarse de un exceso del límite relativo al peso, que queda fijado en 5,0 t y que será en todo caso a cargo del socio o conductor.
- Cualquier gasto o avería que derive del instrumental del interior de los vehículos cubiertos.
- El RACC no se hace cargo de los gastos derivados en campings, etc., previamente contratados, si el vehículo se avería.
- Para tener derecho a las prestaciones establecidas en caso de robo del vehículo, será necesario acreditar la inmediata presentación de una denuncia ante las autoridades competentes.
- El RACC no prestará el servicio de asistencia al vehículo de forma gratuita cuando estos sean de alquiler.
- El RACC no se responsabiliza de los daños, desperfectos o mermas que puedan producirse en la carga transportada por el vehículo como consecuencia de la prestación de la asistencia.
- Los accidentes o averías causados por la participación en excursiones y travesías organizadas. La circulación por caminos fuera de carretera o la práctica del todoterreno (4x4, trial, enduro, etc.).
- Los accidentes o las averías sobrevenidos en la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como en los entrenamientos, pruebas y apuestas.
- Gastos inherentes al desmontaje y reconocimiento por parte del taller para determinar el alcance de la avería.
- El RACC no prestará en el extranjero el servicio previsto en el apartado 3.1.c), en lo referente a repatriación de vehículos con matrícula extranjera o española de carácter provisional.

#### 4. ASISTENCIA PERSONAL EN VIAJE

---

##### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

###### **a) Prestaciones en caso de inmovilización del vehículo por avería, accidente o robo.**

En caso de inmovilización del vehículo y si la reparación no puede realizarse el mismo día del percance, el socio o conductor y resto de ocupantes del vehículo podrán optar entre las siguientes prestaciones no acumulables:

1. Si la avería se produce a más de 200 km del domicilio del socio, este podrá optar por alojarse en un hotel de hasta 3 estrellas mientras dure la reparación por un máximo de 3 noches, si el percance ocurre en España, o de 4 noches, si es en el extranjero; así como optar por un vehículo de alquiler mientras dure la reparación y durante un máximo de 2 días. No obstante, se tendrá que devolver el vehículo en el mismo país en el que se realice la recogida y no podrá ser conducido fuera de los límites del país donde haya tenido lugar el siniestro.
2. Traslado, en el medio de transporte más idóneo a juicio del RACC, hasta el domicilio del socio o hasta el punto de destino de su viaje, a elección del socio o conductor, siempre que los gastos no superen los de retorno al domicilio del sociotomador de la póliza.

En los casos de robo y hurto, para disfrutar de la prestación se deberá acreditar la presentación de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente en el momento en que tuviera conocimiento del hurto o robo.

Esta prestación estará sujeta a las condiciones particulares de la compañía de alquiler del vehículo, a la disponibilidad de dicha compañía en la zona o país donde se haya producido el incidente y también a sus condiciones (tarjeta de crédito, edad...).

En el caso de que deba trasladarse al socio o conductor como consecuencia de una avería o accidente en el vehículo que conduzca, el RACC también se hará cargo de los gastos ocasionados por el traslado de los animales domésticos propiedad del socio o conductor, de hasta 75 kg de peso, que viajasen con él en el momento

del percance. Ello, siempre que no existiera otro acompañante que pudiera hacerse cargo del traslado del animal y no fuera posible utilizar el vehículo en el que viajen para el traslado. Dicho traslado se realizará en el medio de transporte más idóneo a juicio del RACC y estará sujeto a las limitaciones del mismo.

Esta prestación también se aplicará en caso de desaparición del vehículo por robo o hurto, siempre que se acredite la presentación de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente en el momento de su conocimiento.

**b) Prestaciones en caso de inmovilización del vehículo por indisposición del socio o de su conductor.**

Si en el transcurso de un viaje el socio o conductor del vehículo quedara incapacitado para conducir y los restantes ocupantes no pudieran sustituirle, el RACC pondrá a su disposición una de las siguientes opciones:

1. Traslado de un familiar para que este se haga cargo del vehículo.
2. Enviar un chófer profesional.

La opción de transportar el vehículo y sus ocupantes hasta el domicilio del socio o hasta su destino es posible siempre y cuando los gastos, en este último caso, no superen los de regreso al domicilio. Únicamente serán a cargo del RACC los gastos del propio chófer profesional, exceptuándose todos los restantes (tanto los relativos al vehículo como a sus ocupantes).

El RACC podrá repatriar el vehículo por otros medios, siendo la elección de una u otra alternativa la más idónea a su juicio.

Si el vehículo a repatriar arrastra un remolque que excede los 750 kg de peso, para aplicar dicha prestación al remolque deberá tener contratada la modalidad Caravana.

**c) Garantías jurídicas en el extranjero: adelanto de los gastos de defensa jurídica automovilística, de intérprete y de las fianzas.**

Si a consecuencia de un accidente de circulación sufrido en el extranjero por el socio o conductor del vehículo se instruyeran procedimientos civiles o penales, el RACC facilitará su defensa y le adelantará el importe de los gastos de abogado, de procurador y/o de las costas judiciales hasta un límite global de 1.500 €, impuestos incluidos.

En este supuesto, el RACC adelantará también el importe de las fianzas que le sean impuestas para garantizar su libertad provisional o la asistencia personal a juicio hasta un importe máximo de 7.000 €, impuestos incluidos. Asimismo, el RACC adelantará hasta 1.500 € para los gastos de intérprete derivados de la intervención en esos procedimientos.

En cualquier caso, el socio o conductor deberá efectuar un reconocimiento escrito de la deuda en favor del RACC, comprometiéndose a devolver la cantidad solicitada en el plazo máximo de 1 mes después de haber efectuado la petición.

Operativa en caso de siniestro: El socio deberá enviar un email a: [juridica@racc.es](mailto:juridica@racc.es), y le informaran de cómo proceder

## 4.2 MODALIDADES Y PERSONAS QUE TIENEN DERECHO

La modalidad que tiene derecho es: *RACC Caravana+*.

El contenido de las prestaciones descritas en este título se aplica teniendo en cuenta las consideraciones siguientes:

Esta asistencia cubre también, en caso de accidente, al resto de ocupantes, los cuales tienen derecho a ser trasladados hasta la localidad más cercana que permita su desplazamiento en un medio de transporte público.

Los apartados 4.1.a) y 4.1.b) se aplican a las presentes prestaciones, que se encuentran recogidas en el punto 3.2, incluyendo las limitaciones y exclusiones del punto 3.5.

## 4.3 ÁMBITO TERRITORIAL

El ámbito de cobertura será España, Europa y países ribereños del Mediterráneo, y solo tendrán cobertura sanitaria si el viaje se está realizando en el vehículo asegurado.

## 4.4 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- Los gastos de hotel y restaurante, excepto los previstos en el apartado 4.1.a), y los gastos de hotel referentes a las exclusiones relacionadas en el punto 5.4 de asistencia sanitaria urgente.
- Los gastos de consumo (combustible) y otros específicos del vehículo de alquiler facilitado por el RACC, tales como peajes o aparcamientos, serán a cargo del socio o conductor. Igualmente, deberá hacerse cargo de las multas de aparcamiento y de tráfico en que haya incurrido.
- Los gastos adicionales derivados del traslado de animales domésticos (bozal, jaula, correa, etc.).
- El RACC no se hará cargo de la compra del billete del ferri o barco, si fuera necesario, para el trayecto de regreso.

---

## 5. ASISTENCIA SANITARIA URGENTE EN VIAJE

---

### 5.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

**a) Traslado o repatriación sanitaria de heridos y enfermos.**

Si el socio o conductor del vehículo cubierto por las prestaciones sufre una enfermedad o accidente en el transcurso de un viaje que hace necesaria su hospitalización, el RACC, siempre que sea posible, tratará de que la misma tenga lugar en un centro hospitalario idóneo, situado en su localidad de residencia o lo más próximo a ella.

El RACC se hará cargo de:

1. Los gastos de traslado hasta la clínica u hospital más próximo. En caso de accidente de circulación, todos los ocupantes del vehículo tendrán derecho a esta prestación.
2. Poner a su disposición un equipo médico que, en contacto con el servicio médico que lo atiende, determinará conjuntamente el mejor tratamiento a seguir, así como su traslado a otro centro hospitalario. El RACC se hará cargo de los gastos de este traslado, y su equipo médico será quien determinará el medio de traslado más adecuado según la urgencia o gravedad del caso.

3. Los gastos de traslado o repatriación hasta su domicilio cuando el herido o enfermo sea dado de alta.

En caso de enfermedad psíquica súbita diagnosticada de forma fehaciente por un especialista, la repatriación tendrá lugar siempre y cuando las autoridades sanitarias del lugar donde se encuentre y el medio de transporte que se utilice lo permitan.

**b) Traslado o repatriación de acompañantes.**

Cuando el socio o conductor del vehículo haya sido trasladado o repatriado por enfermedad o accidente, y los ocupantes no puedan volver a su domicilio por los medios inicialmente previstos, el RACC se encargará de su transporte hasta el lugar donde el socio o conductor esté hospitalizado y, posteriormente, hasta su domicilio.

Si los ocupantes que se indican en el párrafo anterior fueran niños menores de 15 años o familiares disminuidos de cualquier edad, y no contaran con un familiar o persona de confianza para acompañarles en el viaje, el RACC pondrá a su disposición una persona que viaje con ellos hasta donde el socio o conductor se encuentre hospitalizado y/o hasta el domicilio del socio tomador de la póliza.

**c) Gastos médicos de urgencia por accidente o enfermedad súbita grave durante un viaje por España.**

Si a consecuencia de un accidente o enfermedad grave ocurrido durante un viaje por el territorio nacional el socio o conductor del vehículo cubierto por las prestaciones necesitara una primera asistencia médica de urgencia, el RACC se hará cargo de los gastos médicos hasta un importe máximo de 600 €, impuestos incluidos, por persona y siniestro.

Esta garantía tiene carácter subsidiario a las prestaciones cubiertas por la Seguridad Social o cualquier otro organismo o entidad aseguradora obligados a prestar asistencia.

**d) Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero.**

Si el socio o conductor del vehículo cubierto por las prestaciones necesita asistencia médica, a causa de una enfermedad súbita o accidente ocurrido en el extranjero, el RACC se hará cargo de los gastos médicos hasta un importe máximo de 12.000 €, impuestos incluidos, por persona y siniestro, de:

- Los gastos de hospitalización.
- Los gastos y honorarios médicos y quirúrgicos.
- El coste de los medicamentos prescritos por el médico.

**e) Continuación del viaje tras la hospitalización en el extranjero.**

Si el socio o conductor del vehículo cubierto por las prestaciones que haya sido internado por enfermedad súbita o accidente en un centro hospitalario en el extranjero recibiera el alta médica en un período de tiempo que hiciera factible su reincorporación al viaje que estaba realizando, el RACC se hará cargo del transporte del socio o conductor y de un acompañante hasta el lugar en que se encuentre el resto de la expedición, o bien hasta el lugar en el que el socio o conductor debiera hallarse según el plan de viaje establecido.

**f) Gastos de convalecencia en el extranjero.**

Si el socio o conductor del vehículo cubierto por las prestaciones precisara, por prescripción médica, de una prolongación de estancia, el RACC se hará cargo de los gastos de alojamiento en un hotel de hasta 3 estrellas y durante un máximo de 7 noches.

**g) Gastos de desplazamiento y estancia de un familiar en caso de hospitalización.**

Cuando en el transcurso de un viaje, un socio o miembro de su familia cubierto por las prestaciones haya sido internado en un centro médico y se prevea una hospitalización superior a 5 días, o sea necesario, antes de su regreso, un mínimo de 7 días de convalecencia por prescripción médica, no encontrándose en compañía ningún familiar o acompañante mayor de edad, el RACC facilitará a un miembro de su familia, con residencia en España, un billete de ida y vuelta para que acuda a su lado.

Asimismo, el RACC se hará cargo de sus gastos de pernoctación en un hotel de hasta 3 estrellas durante un máximo de 5 noches.

**h) Transporte o repatriación de fallecidos y traslado de ocupantes.**

Si en el transcurso de un viaje falleciera el socio o conductor del vehículo cubierto por las prestaciones, el RACC se encargará de realizar las formalidades correspondientes en el lugar del fallecimiento, así como del transporte o repatriación del cadáver hasta el lugar de su inhumación, siempre que esta se efectúe dentro de la provincia de residencia.

En el caso de que los ocupantes cubiertos por estas prestaciones que le acompañaban en el momento de la defunción no pudieran regresar por los medios inicialmente previstos, o por no permitírsele su billete de regreso contratado, el RACC se hará cargo del transporte de los mismos hasta el lugar de la inhumación o de su domicilio en España.

## 5.2 MODALIDADES Y PERSONAS QUE TIENEN DERECHO

La modalidad que tiene derecho es: *RACC Caravana+*.

El contenido de las prestaciones descritas en este título se aplica teniendo en cuenta las consideraciones siguientes:

Esta asistencia cubre también, en caso de accidente, al resto de ocupantes, los cuales tienen derecho a ser trasladados hasta la localidad más cercana que permita su desplazamiento en un medio de transporte público.

## 5.3 ÁMBITO TERRITORIAL

El ámbito de cobertura será España, Europa y países ribereños del Mediterráneo, y solo tendrán cobertura sanitaria si el viaje se está realizando en el vehículo asegurado.

## 5.4 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- El suicidio, así como las enfermedades y lesiones resultantes del intento y las causadas intencionalmente por el socio o conductor a sí mismo.
- Las enfermedades, lesiones o estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de bebidas alcohólicas, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Los gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis u ortesis, deterioro o rotura incluidos.
- Los partos y embarazos, salvo complicaciones imprevisibles durante los primeros 6 meses de gestación.

- Cualquier tipo de enfermedad psíquica crónica o preexistente.
- En España y en el extranjero, el RACC no se hace cargo de gastos inferiores a 18 €, impuestos incluidos. En el extranjero, el RACC solo se hará cargo de aquellos gastos médicos que sean justificados a través de un informe médico y previamente aprobados por el RACC.
- Los gastos de inhumación, féretro y ceremonia, en el caso de traslado o repatriación de fallecidos.
- Queda excluido cualquier tipo de gasto médico con fines terapéuticos, de tratamiento estético o de tipo odontológico.
- Los gastos de medicina preventiva.
- El RACC no se hará cargo de ningún traslado o repatriación sanitaria del socio o conductor que no haya presentado un informe médico previamente aprobado por el RACC, así como copia del billete de regreso a su domicilio.
- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión, así como las derivadas de la práctica de deportes en general.
- Quedan excluidos con carácter general los accidentes y lesiones ocasionados por la práctica del esquí alpino, esquí de fondo, esquí artístico, salto de esquí, snowboard, patinaje sobre hielo y por la práctica de cualquier deporte de invierno en general, excepto en lo que se refiere a la prestación de traslado de heridos. En todos estos casos, se excluye la intervención (rescate) dentro y fuera de pistas.

---

## 6. ASISTENCIA JURÍDICA Y RECURSOS DE MULTAS

---

El RACC presta asesoramiento jurídico en materia de defensa del consumidor y usuario, así como en temas relativos a infracciones administrativas de tráfico, circulación y seguridad vial.

### 6.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

#### **a) Asesoramiento.**

Atención telefónica en materia de defensa del consumidor y usuario, y en cuanto a infracciones administrativas de tráfico, circulación y seguridad vial.

Dichas consultas serán resueltas en el acto, si bien aquellos casos que por su complejidad requieran un análisis más profundo podrán resolverse en un plazo máximo de 72 horas desde que se reciba la documentación, en caso de resultar necesario el análisis de la misma.

La resolución de consultas, por tanto, comprende también el análisis de la documentación que resulte precisa para ello y que deberá facilitarse por el socio o conductor, siguiendo las indicaciones que reciba.

#### **b) Servicio de urgencia legal.**

Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, sobre situaciones de urgencia legal relacionadas con el uso y tenencia del vehículo. Aquellas otras consultas que no pueden considerarse de urgencia legal, a criterio del RACC, se atenderán de 9 a 21 h.

Las situaciones de urgencia legal susceptibles de consulta son las siguientes:

- Accidentes de circulación.
- Robo o hurto de vehículos.
- Inmovilización del vehículo.
- Detenciones del conductor en dependencias policiales o judiciales.

#### **c) Redacción de reclamaciones de consumo.**

En todo lo relacionado con la propiedad o uso del vehículo, el RACC confeccionará cualquier tipo de escrito de reclamación que sea necesario presentar al taller reparador, concesionario, fabricante del vehículo o empresa prestadora de servicios relacionados con el automóvil, en función del tipo de incidencia. En estos casos, el RACC suscribirá los escritos de reclamación y efectuará la presentación correspondiente ante la empresa prestadora del servicio. El RACC también se hará cargo de la redacción y presentación de los escritos pertinentes cuando se realice una reclamación de responsabilidad patrimonial del Estado, a consecuencia de un hecho derivado de la circulación, o de la tenencia o posesión de un vehículo a motor, siempre y cuando dicha prestación no quede cubierta por la póliza de seguro del vehículo.

El RACC se limitará a la redacción de las mismas, de acuerdo con los datos facilitados por el socio o conductor, y se las remitirá por fax o correo electrónico. El

plazo máximo de elaboración será de 72 horas desde que el socio o conductor facilite los datos necesarios para su confección. La firma, presentación y subsiguiente tramitación de las mismas será a cuenta del socio o conductor.

#### **d) Despachos de abogados.**

En caso de resultar necesario iniciar una vía judicial o resolver una consulta de gran complejidad, el RACC pone a disposición del socio o conductor una red del RACC queda eximido de las responsabilidades derivadas de la actuación de cualquiera de los despachos de abogados colaboradores, a los que corresponderá en exclusiva la dirección técnica y jurídica del caso.

En el caso de los recursos de multas, deberán constar como denunciados en la correspondiente notificación las personas descritas en el punto Modalidades y personas que tienen derecho.

despachos de abogados colaboradores que le atenderán en condiciones especiales.

---

La primera visita será gratuita y, en su caso, el despacho facilitará al socio o conductor presupuesto previo por escrito sin compromiso. Además, el despacho de abogados colaborador aplicará un 10% de descuento en la minuta final del abogado, que se calculará sobre la base de los honorarios recomendados por el colegio profesional al que pertenezca.

El socio o conductor decidirá si encarga definitivamente el caso al despacho de abogados colaborador, debiendo pagar los honorarios estipulados de acuerdo con las condiciones anteriormente mencionadas y sin que las mismas se apliquen a los honorarios de procurador ni gastos judiciales.

La visita en la red de despachos de abogados colaboradores estará condicionada al régimen de visitas establecido por cada uno de ellos.

#### **e) Recursos de multas.**

##### *Asesoramiento*

Atención de todo tipo de consultas relacionadas con la imposición de sanciones administrativas en materia de tráfico en general, o relativas a un procedimiento sancionador en marcha.

##### *Confección de recursos*

El RACC, una vez recibida la documentación necesaria dentro de un plazo suficiente para su gestión, confeccionará los escritos pertinentes que hayan de presentarse, exclusivamente en vía administrativa.

La persona que figura en la denuncia administrativa como presunta infractora autorizará al RACC, por escrito, a confeccionar y presentar los pliegos de descargos y recursos. Para ello deberá remitir la documentación necesaria que le será indicada por el RACC, previo contacto con este a través de los canales que a tal efecto se habiliten. La Administración enviará directamente al denunciado la resolución del recurso.

##### *Presentación de escritos*

El RACC realizará la presentación de los escritos ante los organismos administrativos pertinentes.

### **6.2 MODALIDADES Y PERSONAS QUE TIENEN DERECHO**

La modalidad que tiene derecho es: *RACC Caravana+*.

El contenido de las prestaciones descritas en este título se aplica teniendo en cuenta las consideraciones siguientes:

El socio tendrá derecho a la totalidad de las prestaciones descritas en este título, y en lo que hace referencia al apartado e), el conductor y/o propietario del vehículo también tendrá derecho a la misma.

### **6.3 ÁMBITO**

El servicio versa sobre aquellas cuestiones jurídicas a las que sea de aplicación el Derecho español y acontezcan en territorio español en el ámbito de la persona física.

El servicio se prestará de lunes a viernes y en horario ininterrumpido de 9 a 21 h.

### **6.4 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES**

- El asesoramiento del RACC se basa en los datos facilitados por el socio o conductor, no pudiendo responsabilizarse de la completa aportación de la documentación por parte del mismo y/o de la veracidad de la misma.
- El RACC se reservará el derecho a decidir qué consultas, atendiendo a su especial complejidad, requieren ser atendidas y analizadas personalmente por un despacho de abogados.
- Los gastos y tramitación de la vía judicial en caso de resultar necesaria.

Los casos que por su especial complejidad necesiten una atención personalizada por parte del despacho colaborador.

---

## **7. EXCLUSIONES GENERALES**

---

Quedan excluidos de la cobertura, en todas las garantías, los riesgos generales siguientes:

- Las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al inicio del viaje, así como sus complicaciones o recaídas.
- Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al RACC y que no hayan sido efectuadas con o por su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.

El RACC se reserva el derecho a denegar el servicio cuando detecte un uso indebido de la prestación de asistencia como consecuencia de un uso profesional no autorizado o de un uso destinado a dar servicio a un negocio.

Asimismo, se reserva el derecho a denegar el servicio cuando este sea consecuencia de actos ilegales, fraudulentos o causados por dolo o por actos notoriamente peligrosos o temerarios del socio, conductor, ocupante o de las personas que viajen con ellos.

- Los accidentes que sobrevengan en la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como en los entrenamientos, pruebas y apuestas, la participación en excursiones y travesías organizadas.
- Los siniestros ocasionados por actividades deportivas y turísticas de aventura, tales como el *rafting*, descenso de aguas bravas, piragüismo, canoa, kayak, esquí náutico, *windsurf*, *trekking*, senderismo o ciclismo (en vías no asfaltadas), auto 4x4, moto raid, quads, *puenting*, barranquismo, parapente, heliesquí, *hidrobob*, hidrotrineo, alpinismo, escalada, submarinismo, paracaidismo, ala delta, vuelo en ultraligeros, espeleología, etc.
- Las lesiones o accidentes corporales como consecuencia de acciones delictivas; provocaciones, riñas, peleas y duelos; imprudencias, apuestas, o cualquier hecho arriesgado o temerario.

El RACC no cubre los costes telefónicos de las llamadas necesarias para la gestión de cualquier expediente. El RACC denegará la asistencia, si el socio titular no está al corriente de pago.

---

## 8. LIMITACIONES

---

El RACC no responderá de los retrasos o incumplimientos debidos a fuerza mayor, o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado.

En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, el socio o conductor será reembolsado (mediante la presentación de los correspondientes justificantes originales) de los gastos en que hubiera incurrido y se hallen garantizados en nuestras prestaciones, a su regreso a España o, en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país donde no concurra la anterior circunstancia. Con carácter general, no responderá de los hechos o actuaciones violentas de las fuerzas armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempos de paz.

Tampoco responderá de los posibles daños o robos en los vehículos antes de la llegada de la asistencia enviada por el RACC, o cuando los mismos se estacionen en un parking público o privado. Los servicios de asistencia se prestarán siempre que el tiempo de permanencia fuera del domicilio habitual no sea superior a 60 días, por viaje o desplazamiento. En caso de estancias superiores, así como para acompañantes no socios del RACC, se puede contratar una póliza suplementaria de asistencia en viaje en cualquier delegación.

Asimismo, el RACC no responderá de los siniestros ocurridos en casos de fuerza mayor (guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, motines, restricciones a la libre circulación, así como terremotos, irradiaciones nucleares, pandemias y otros fenómenos catastróficos).

Estas prestaciones tienen una carencia de 48 horas, contada desde la fecha de contratación de la modalidad, siempre y cuando se haya satisfecho la cuota correspondiente, y de 72 horas para las altas contratadas a través de la web [www.racc.es](http://www.racc.es).

En cualquier caso, no se prestará ningún tipo de asistencia para aquellos accidentes, incidentes o enfermedades que se hayan producido con anterioridad a la fecha de alta en el Club.

El RACC en todo momento facilitará los datos de aquellos proveedores que considere en mejor disposición de prestar el servicio requerido por el conductor y que él no preste directamente.

En aquellos casos en que el RACC se limita a facilitar los datos de un proveedor del servicio, el RACC no será responsable de la prestación del servicio que dicho profesional efectúe. El RACC queda eximido, por tanto, de las responsabilidades derivadas de la actuación de cualquiera de los profesionales cuyo contacto haya sido facilitado, a los que corresponderá en todo caso la dirección del servicio a efectuar.

Todas las prestaciones que precisen desplazamiento de personal RACC especializado se prestarán siempre y cuando haya disponibilidad de los medios utilizados. Las asistencias mecánicas realizadas al vehículo asegurado con otros conductores se computarán como asistencias del socio tomador de la póliza.

---

## 9. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

---

El RACC tiene el compromiso irrevocable con sus socios de respetar su derecho fundamental a la protección de sus datos personales.

El RACC tratará los datos personales de sus socios a los efectos de dar cumplimiento a los objetivos, a las finalidades y a las actividades que le son propias: mantener y gestionar su relación como miembros e informarles sobre beneficios y ventajas inherentes a su condición.

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

Identidad: Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC o el Club), con NIF: G-08.307.928.  
Dirección postal: Avenida Diagonal, 687, 08028 Barcelona.  
Teléfono: 900 357 357  
Correo electrónico: [inforacc@racc.es](mailto:inforacc@racc.es)  
Contacto del delegado de Protección de Datos del RACC: [dporacc@racc.es](mailto:dporacc@racc.es)

¿Qué datos tratamos?

El RACC trata sus datos de contacto, DNI, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, estado civil y domiciliación bancaria que son necesarios para su alta de socio.

Además, RACC tratará todos aquellos datos que sean necesarios para la prestación de cualquiera de las asistencias objeto de las prestaciones, incluidos, en su caso, datos de salud.

En el caso de contratar cualquiera de los productos y servicios que ofrece el RACC, éste tratará los datos necesarios para la contratación de los mismos.

¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

En el RACC tratamos los datos que nos proporcione, en cualquier momento de su relación con el Club, con las siguientes finalidades:

Finalidades relacionadas con la relación contractual u orgánica que le une al RACC  
Gestionar su condición como socio del RACC.  
Comunicarle los beneficios y ventajas de que disfruta como socio del RACC.  
Prestarle los servicios contratados como cliente o socio del RACC.  
Recibir la información solicitada.

Este tratamiento es necesario para formalizar su condición como socio del RACC o para prestarle el servicio que nos solicita. En caso de que se oponga al tratamiento de sus datos relacionados con su alta en el Club o con la contratación de cualquier producto o servicio, ello comportará la baja inmediata de su condición de socio o la no prestación del producto o servicio contratado.

**Finalidades basadas en el interés legítimo del RACC**

**Ofrecer o recomendarle servicios o productos del RACC que puedan ser de su interés.**

Elaborar un perfil comercial que nos permita optimizar la finalidad anterior. En ningún caso se tomarán decisiones automatizadas en base a dicho perfil con una finalidad distinta de la indicada. En particular, el perfil comercial no servirá en ningún caso para finalidades de scoring.

Comunicar sus datos a empresas del Grupo RACC (véase [www.racc.es/](http://www.racc.es/) quienessomos) con fines administrativos o para dar cumplimiento a obligaciones legales, tales como la prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

**Finalidades que requieren su consentimiento expreso**

Ofrecer o recomendarle servicios o productos del RACC que puedan ser de su interés con posterioridad a su baja como socio, o a la prestación de los servicios contratados o por los que ha mostrado interés.

Este tratamiento se realizará únicamente si usted ha prestado su consentimiento a través de la casilla habilitada al efecto. La falta de consentimiento a cualquiera de las finalidades indicadas no comportará consecuencia alguna en la relación contractual u orgánica que mantiene con el RACC.

Le recordamos que, en cualquier momento, podrá oponerse al tratamiento de sus datos, especialmente en el caso del envío de ofertas comerciales.

El envío de cualquier información, oferta o recomendación se podrá realizar por cualquier medio, tanto físico como telemático (correo electrónico, fax, SMS, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.).

### ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

#### Grupo RACC

Sus datos se comunicarán al Grupo RACC. La relación de empresas del Grupo RACC podrá encontrarla en [www.racc.es/quienessomos](http://www.racc.es/quienessomos). La comunicación de sus datos se realizará con las siguientes finalidades:

Ofrecer o recomendarle servicios o productos del Grupo RACC que puedan ser de su interés.

Cumplir obligaciones legales. El RACC comunicará sus datos a los organismos públicos y judiciales competentes cuando tenga la obligación legal de hacerlo.

Con fines administrativos internos, tales como facilitar la contratación de productos y servicios de otras entidades del Grupo RACC.

#### Compañía aseguradora ARAG SE, Sucursal en España (CIF W0049001A)

En relación a las prestaciones de asistencia sanitaria y personal urgente en viaje, sus datos se comunicarán a la compañía aseguradora de las mismas, ARAG SE, Sucursal en España, con la finalidad de dar cobertura al riesgo asegurado. El RACC dispondrá en todo momento de la información sobre la asistencia prestada por dicha compañía aseguradora.

En relación al tratamiento de sus datos que realice la compañía aseguradora, podrá ejercer los derechos especificados en el apartado siguiente dirigiéndose al correo electrónico [lopd@arag.es](mailto:lopd@arag.es) o si lo prefiere, mediante carta postal dirigida a la C/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (con la referencia 'Protección de datos'). En el caso de que no obtenga satisfacción en el ejercicio de sus derechos podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Puede consultar la Política de Privacidad de ARAG en la página web [www.arag.es](http://www.arag.es)

#### Diferentes encargados de tratamiento

Por otro lado, le informamos que determinados proveedores de servicios del RACC, nacionales e internacionales, pueden tener acceso a sus datos y tratarlos en nombre y por cuenta del Club en el marco de su prestación de servicios (asesoramiento jurídico, empresas de servicios informáticos, empresas de seguridad, centro de llamadas, etc.).

### ¿Cuáles son sus derechos al facilitarnos sus datos?

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, portabilidad, rectificación, supresión, limitación y oposición a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado. Asimismo, usted podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado.

El derecho de acceso le permite conocer y obtener gratuitamente la información sobre sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento.

El derecho de portabilidad le permite solicitar la entrega de sus datos en un formato estructurado de uso común y de lectura mecánica e interoperable o, siempre que la tecnología lo permita, que transmitamos directamente sus datos a otro responsable.

El derecho de rectificación le permite corregir errores, modificar los datos que resulten ser inexactos o incompletos y garantizar la certeza de la información objeto de tratamiento.

El derecho de supresión le permite solicitar que se supriman, sin perjuicio del deber de bloqueo, los datos objeto de tratamiento.

El derecho de limitación le permite, en determinados supuestos previstos por la ley, solicitar que sus datos se bloqueen y se limite su acceso únicamente a efectos de la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, la protección de los derechos de otra persona física o jurídica, o por razones de interés público.

El derecho de oposición le permite solicitar que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos de carácter personal o que se cese en el mismo.

El derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en medios automatizados, si la decisión produce efectos jurídicos en usted o le afecta significativamente de modo similar.

Para ejercer los derechos especificados podrá utilizar los formularios puestos a su disposición en: [www.racc.es/LOPD](http://www.racc.es/LOPD).

También podrá ejercer cualquiera de estos derechos dirigiéndose al delegado de Protección de Datos del RACC, mediante el envío de un correo electrónico a: [dporacc@racc.es](mailto:dporacc@racc.es); o por correo postal dirigiéndose a: Avenida Diagonal, 687, 08028 Barcelona (A/A. Delegado de Protección de Datos del RACC). Usted deberá aportar copia de su DNI o documento oficial que le acredite.

También tiene derecho a presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Dispone de la información necesaria en: [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

### ¿Cómo hemos obtenido sus datos?

Sus datos provienen de la información que usted nos facilita cuando contrata y mantiene productos o servicios con nosotros, tanto de forma directa como indirecta (por ejemplo, a través de consultas, solicitudes de información, etc.).

En el caso de no habernos facilitado directamente sus datos, le informamos que sus datos nos han sido facilitados por el socio que ha contratado la modalidad correspondiente.

En particular, los datos que trataremos incluyen, en su caso, las siguientes categorías: datos de carácter identificativo, datos económicos y financieros, datos de salud, datos referentes a sus características personales y circunstancias sociales e información comercial.

### ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales que nos proporcione se conservarán mientras sean necesarios para la finalidad para la cual fueron recabados.

En todo caso, una vez sea cursada su baja en el Club, por cualquier motivo, sus datos se cancelarán automáticamente transcurridos 5 años.

Usted también podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, en cuyo caso procederemos, asimismo, a la cancelación de sus datos.

La cancelación de sus datos se realizará por bloqueo. Con este método, el RACC no tendrá acceso a sus datos y solo los tratará para su puesta a disposición de las autoridades públicas o judiciales y para la atención de las posibles responsabilidades relacionadas con el tratamiento de los datos, en particular para el ejercicio y defensa de reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos. Conservaremos sus datos bloqueados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales mantenidas con el RACC, procediendo a su supresión física una vez transcurridos dichos plazos.

## 10. OBLIGACIONES Y DEBERES

- Los servicios de asistencia se prestarán al socio o conductor, previa llamada a la Central de Alarmas del RACC.
- El domicilio del socio será aquel facilitado por el socio titular tomador de la póliza como residencia habitual para la base de datos del RACC. Asimismo, el socio titular del carnet notificará al RACC cualquier cambio de domicilio y de domiciliación bancaria.
- En el momento en que el socio facilita al RACC un número de cuenta bancaria para la domiciliación de su cuota de afiliación al Club, autoriza expresamente que el cobro de la mencionada cuota se realice anualmente en la misma, mientras no se produzca su baja como socio del Club.
- El impago de la cuota anual por parte del socio o el impago del seguro dará lugar a la suspensión temporal de sus derechos y, consecuentemente, a la suspensión del derecho a obtener las prestaciones de los servicios descritos en este documento. En caso de solicitar algún servicio mientras dure el impago, el titular deberá abonar el importe del mismo, y una vez regularizada la situación, solicitar su reembolso.
- El carnet del RACC es a título personal e intransferible.
- El abono de la primera anualidad supone por parte del socio la aceptación de todas las condiciones incluidas en este documento, que le serán de aplicación, considerándose automáticamente prorrogadas si no se manifiesta por escrito la voluntad de no renovación.
- Para conocer las tarifas actualizadas de las diferentes modalidades, podrá informarse en cualquier delegación o acceder a la página web del Club, donde podrá consultar las tarifas vigentes en cada momento.
- Teléfono de atención de reclamaciones de servicios básicos relacionados con el Servicio Médico Para el resto de servicios, podrá dirigirse al teléfono de FONORACC en el mismo horario de atención.
- Las presentes prestaciones no constituyen contrato, si bien podrá cursar su baja como socio del RACC en un plazo de 14 días naturales desde la fecha en la que procedió a su alta como socio del RACC vía telefónica, online o presencial. Para poder darse de baja, deberá ponerse en contacto con el RACC llamando al teléfono indicado en estas prestaciones o utilizando el documento que se encuentra disponible en nuestra web <https://www.racc.es/condiciones-de-uso-y-politica-de-privacidad#desistimiento>. No se admitirá la baja como socio del RACC cuando hubiese hecho uso de su carnet de socio.

Prestaciones de asistencia sanitaria y personal urgente en viaje que cubre la compañía ARAG SE, Sucursal en España (CIF W0049001A), con domicilio en c/ Nuñez de Balboa, núm. 120, 28006 Madrid.

ARAG S.E., Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: [dac@arag.es](mailto:dac@arag.es), web: [www.arag.es](http://www.arag.es)) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus asegurados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación. En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046 - Madrid, web: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)). La legislación aplicable es la española.

Responsabilidad Civil cubierta por BERKLEY EUROPE AG, Sucursal en España, con clave DGS E-218