

Aquest document és un certificat. Substitueix qualsevol altre document informatiu o relacionat amb aquesta assegurança que li hàgim proporcionat anteriorment per ser titular d' un contracte de targeta Carnet Jove.

En aquest certificat **l'informem de manera resumida sobre les cobertures de la pòlissa d'assegurança d'assistència en viatges** que CaixaBank Payments & Consumer E. F. C., E. P., S. A. U. (d'ara endavant, CaixaBank Payments & Consumer) ha contractat amb SegurCaixa Adeslas, S. A. de Seguros y Reaseguros (d'ara endavant, SegurCaixa Adeslas) i **que li oferim gratuïtament amb la targeta Carnet Jove.**

Titular del contracte de targeta		NIF
Número de contracte de targeta	Descripció	
Pòlissa núm. 44000045-7798		
Inici cobertura* 01-01-2023	Final cobertura** 31-12-2023	

* O data de contractació de la targeta, si és posterior.

** O data de finalització del contracte de targeta, si és anterior.

La durada del contracte és anual renovable.

Proveïdor d'aquest servei

CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U. | Avenida de Manoteras nº 20. Edificio París. 28050 Madrid | www.caixabankpc.com | NIF: A-8980153 | Inscrita al Registre Mercantil de Madrid, tom 36.556, foli 29, full M-656492 | Registre d'Establiments de Crèdit del Banc d'Espanya: número 8776 | Autoritat de supervisió: Banc d'Espanya | www.bde.es

Definicions

En aquest certificat utilitzem els termes següents relacionats amb l'assegurança d'assistència en viatges, als quals apliquem les definicions que indiquem tot seguit.

CONCEPTES RELACIONATS AMB LES PERSONES DE L'ASSEGURANÇA

Malaltia: problemes de salut de la persona assegurada (vostè) no causats per un accident i certificats per un metge degudament registrat/certificat.

Equipatge personal: la roba i els efectes personals, maletes, baguls i contenidors utilitzats per la persona assegurada (vostè) en el seu viatge assegurat. Inclou els altres articles que aquesta persona hagi adquirit durant aquest viatge.

Assegurat o persona assegurada: titular de la targeta Carnet Jove en vigor (vostè).

Beneficiari: persona(es) física(ques) que té(tenen) dret a rebre les prestacions o les indemnitzacions que cobreix l'assegurança (vostè i altres persones beneficiàries, segons cada cobertura).

Entitat asseguradora: entitat que assumeix la cobertura dels riscos segons el que indica la pòlissa de l'assegurança (SegurCaixa Adeslas, S. A. de Seguros y Reaseguros, amb domicili a Paseo de la Castellana, 259C, edifici Torre de Cristal, 28046 Madrid, NIF A28011864).

Familiars: únicament els seus pares (o tutors legals), germans, avis, cònjuges, parelles de fet, sogres, gendres, joves i cunyats, llevat que indiquem alguna persona més o alguna excepció en alguna cobertura.

Titular del Carnet Jove: persona física a nom de la qual s'hagi expedit el carnet amb caràcter personal i intransferible a petició del titular mateix (vostè).

Prendor de l'assegurança: CaixaBank Payments & Consumer, E. F. C., E. P., S. A. U., amb domicili a Avenida de Manoteras nº 20. Edificio París. 28050 Madrid, NIF A-08980153.

CONCEPTES RELACIONATS AMB L'ASSEGURANÇA

Cobertura: obligació principal de l'assegurador en un contracte d'assegurança, que consisteix a fer-se càrrec, fins al límit indicat per a cadascuna de les cobertures, de les conseqüències econòmiques que es derivin d'un sinistre.

Franquícia: import que la persona assegurada assumeix a càrrec seu per cada sinistre segons el que s'indica a cadascuna de les cobertures que es recullen en aquest certificat.

Prestació: servei o quantitat de diners que abonem quan es produeix un sinistre cobert per l'assegurança.

Sinistre: dany i/o pèrdua sobtat, imprevist i aliè a la intenció de la persona assegurada, amb conseqüències que estiguin cobertes per aquesta pòlissa.

COBERTURES D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE

Àmbit temporal

Ens comprometem a assistir-lo en viatge sempre que el sinistre que cobreix l'assegurança es produeixi **en el transcurs d'un viatge de 90**

dies consecutius com a màxim. En aquest cas, li prestarem les assistències que indiquem en aquest certificat. Tingui en compte que cada tipus d'assistència té uns límits.

Àmbit territorial

L'assistirem en viatge sempre que el sinistre que cobreix l'assegurança es produeixi quan vostè es trobi a **més de 15 quilòmetres del seu domicili habitual, excepte per a aquelles cobertures en què assenyalem que l'assistència la prestarem a l'estranger.**

Per a les persones no residents a Espanya, l'àmbit territorial serà el mateix, **excepte per a les cobertures que prestem a l'estranger. En aquest cas, l'àmbit territorial serà qualsevol país del món, exclosos Espanya i el seu país de residència.**

Les cobertures que rebrà són les següents:

1. ASSISTÈNCIA MÈDICA PER MALALTIA O ACCIDENT QUE PATEIXI A L'ESTRANGER

Aquesta cobertura té un límit màxim de 4.000 euros per sinistre a l'estranger. Inclou:

Honoraris mèdics. Li reemborsarem els honoraris que hagi pagat als metges que li han prestat atenció mèdica primària si es posa malalt o pateix un accident greu durant el transcurs del seu viatge a l'estranger. Sempre que nosaltres, com a entitat asseguradora, li donem la nostra conformitat, també li reemborsarem les despeses que hagi assumit si ha necessitat atenció quirúrgica.

Despeses farmacèutiques. Li reemborsarem l'import dels fàrmacs que li hagin receptat els metges indicats en el paràgraf anterior.

Hospitalització. Si els nostres serveis mèdics, en col·laboració amb els metges que l'atenien, consideren que ha de ser hospitalitzat, assumirem les despeses derivades de:

- el seu trasllat fins al centre en què hagi de ser ingressat,
- l'estada al centre,
- la medicació que se li subministri al centre,
- qualsevol intervenció quirúrgica que necessiti i
- la fiança que el centre pugui demanar per admetre'l.

Assumirem aquestes despeses fins al límit establert per a aquesta cobertura.

No reemborsarem les despeses medicoquirúrgiques, farmacèutiques ni d'hospitalització quan l'import de cadascuna d'aquestes despeses sigui inferior a 9,02 euros.

2. DESPESES ODONTOLÒGIQUES D'URGÈNCIA DURANT EL VIATGE

Ens farem càrrec, **fins al límit de 60 euros**, de les despeses d'un tractament d'urgència necessari si li sorgeixen problemes odontològics aguts durant el viatge, com ara infeccions, dolors o traumes.

No reemborsarem les despeses odontològiques d'urgència durant el viatge quan el seu import sigui inferior a 9,02 euros.

3. REPATRIACIÓ O TRASLLATS SANITARIS

Ens encarregarem de traslladar-lo fins al centre hospitalari més pròxim i, si cal, també li proporcionarem atenció medicosanitària durant el trasllat si pateix un accident o una malaltia greu durant el transcurs del seu viatge i si així ho decideix el nostre personal mèdic en col·laboració amb l'equip que l'hagi tractat al lloc en què ha sorgit el problema.

Si l'hospitalitzen, el traslladarem fins al seu domicili o residència al territori espanyol, si és necessari i quan arribi el moment oportú. Decidirem si ha de ser traslladat, per quin mitjà, a quin lloc i en quines condicions basant-nos en criteris mèdics. Concretament, tindrem en compte la urgència, el seu estat de salut o la seva aptitud per viatjar. També valorarem les condicions climatològiques o la distància, entre altres qüestions.

Podrem traslladar-lo amb:

- > avió ambulància,
- > avió de línia regular,
- > cotxe llit,
- > ambulància,
- > UVI mòbil o
- > altres.

Només podrem utilitzar l'avió ambulància a Europa i en països amb costa mediterrània.

4. DESPESES DE DESPLAÇAMENT D'UNA PERSONA ACOMPANYANT

Si ha de ser hospitalitzat **durant un període de temps superior a 5 dies** perquè es posa malalt o pateix un accident greu durant el transcurs del seu viatge, facilitarem a la persona que vostè indiqui com a acompanyant un bitllet d'anada i tornada amb tren (primera classe), avió (classe turista) o un altre transport públic col·lectiu amb sortida des de qualsevol punt d'Espanya.

5. DESPESES D'ESTADA PER A LA PERSONA ACOMPANYANT

Si té lloc el que preveu la cobertura anterior, abonarem **fins a 100 euros diaris, amb un màxim de 10 dies**, per pagar les despeses d'allotjament i manutenció de la persona acompanyant. Ho farem fins i tot si la persona acompanyant està viatjant amb vostè.

6. TRASLLAT DE RESTES MORTALS DES DE L'ESTRANGER

Si mor durant el transcurs del seu viatge per l'estranger, ens farem càrrec dels tràmits i despeses necessaris per traslladar les seves restes mortals fins al lloc del seu enterrament o incineració a Espanya.

En cap cas no ens farem càrrec de les honres fúnebres, l'enterrament o la incineració ni els gestionarem.

7. SERVEI DE MISSATGES URGENTS

Si cal transmetre missatges urgents relacionats amb les cobertures que cobreix l'assegurança, nosaltres ens encarregarem de fer-ho a través de les nostres centrals d'alarma, sempre que aquests missatges no es puguin enviar de cap altra manera.

8. LOCALITZACIÓ D'EQUIPATGES FACTURATS I TRANSPORTATS AMB AVIÓ, VAIXELL, FERROCARRIL O AUTOCAR

Si perd tot l'equipatge que ha facturat o alguna maleta i efectes personals, o si el seu equipatge pateix danys mentre és transportat, l'ajudarem a denunciar, reclamar i/o gestionar la cerca i localització d'aquest equipatge, sempre que l'incident hagi tingut lloc en un avió, vaixell, ferrocarril o autocar.

9. TORNADA PER DEFUNCIÓ D'UN FAMILIAR

Si el seu cònjuge, ascendents (per exemple, els seus pares), descendents (per exemple, els seus fills) o col·laterals en primer grau (per exemple, els seus germans) moren a Espanya mentre vostè es troba en un desplaçament cobert per l'assegurança, quan ens ho comuniqui li

lliurarem un bitllet d'avió de línia regular (classe turista), de tren (primera classe) o de qualsevol altre mitjà de transport que li permeti arribar al lloc de l'enterrament o de la incineració a Espanya. Li lliurarem el bitllet dins un període màxim de 7 dies des que ens ho comuniqui.

10. TORNADA ANTICIPADA PER SINISTRE GREU

Si durant el seu viatge es produeix un sinistre greu (incendi, robatori o inundació) al seu domicili habitual o al seu local professional (si és representant legal de l'empresa afectada i/o necessàriament es requereix la seva presència) a Espanya, li lliurarem un bitllet d'anada i tornada amb un avió de línia regular (classe turista) o amb tren (primera classe).

11. TORNADA EN CAS D'HOSPITALITZACIÓ D'UN FAMILIAR

Si el seu cònjuge, ascendents, descendents o col·laterals en primer grau han de ser hospitalitzats a Espanya perquè han patit un accident o una malaltia greu mentre vostè es troba en un desplaçament cobert per l'assegurança, li lliurarem un bitllet d'avió de línia regular (classe turista) o de tren (primera classe) fins al lloc on estiguin hospitalitzats, **sempre que es prevegi que l'hospitalització o malaltia serà superior a 5 dies.**

12. RETARD DE L'EQUIPATGE

Si, a causa del transportista, el lliurament de l'equipatge que ha facturat s'endarrereix més de **6 hores o transcorre una nit abans** no el rep, li reemborsarem les despeses que hagi tingut per comprar articles d'ús personal necessaris mentre espera a recuperar l'equipatge. Pagarem **fins a un límit de 120 euros** i li demanarem que presenti les factures originals corresponents, la targeta d'embarcament original i el justificant original del retard expedit per l'empresa transportista.

No aplicarem aquesta cobertura si el retard o les compres d'articles d'ús personal necessaris es produeixen a la província on té el seu domicili habitual a Espanya.

13. ENVIAMENT DE MEDICAMENTS A L'ESTRANGER

Si durant el seu viatge a l'estranger necessita medicaments d'interès vital que no es poden obtenir al lloc on sigui per tractar-li les lesions o una malaltia greu que hagi patit en el transcurs d'aquest viatge, li enviarem aquests medicaments.

Vostè haurà d'assumir el cost dels medicaments.

14. ENVIAMENT DE DINERS A L'ESTRANGER

Si durant el seu viatge, per circumstàncies excepcionals degudament justificades, necessita una bestreta de diners per a despeses d'emergència, li farem arribar aquests diners, previ aval o compromís formal de devolució.

Haurà de tornar-nos els diners dins el termini màxim de 60 dies des que els rebi. **L'import màxim que li anticiparem seran 1.500 euros** o el seu equivalent en la moneda diferent de l'euro que necessiti.

15. RESPONSABILITAT CIVIL PRIVADA (NO CONTRACTUAL) DURANT EL VIATGE

- 15.1 **Cobrirem, fins a un màxim de capital assegurat de 60.000 euros** per sinistre i any, **i amb una franquícia de 90 euros**, les indemnitzacions que se li exigeixin per ser vostè civilment responsable, directament o subsidiàriament, d'un sinistre que hagi tingut lloc durant el seu viatge, d'acord amb la legislació vigent al país on es faci la reclamació.

Concretament, cobrirem la seva responsabilitat civil privada pels danys materials, els danys corporals o els danys patrimonials derivats d'aquests danys materials o corporals que vostè hagi provocat a un tercer a causa

de fets que s'hagin produït durant el seu viatge. En aquesta cobertura considerem «tercer» qualsevol persona física o jurídica, llevat de:

- > el prenedor de l'assegurança i vostè;
- > el seu cònjuge o la persona que visqui amb vostè com a tal;
- > els seus ascendents i descendents que convisquin amb vostè; i
- > els socis, directius, assalariats i persones que de fet o legalment depenguin de vostè, mentre actuïn en l'àmbit d'aquesta dependència.

15.2 Dins el límit de capital assegurat indicat en el punt 15.1 anterior, incloem:

El pagament de les indemnitzacions derivades de la seva responsabilitat civil.

La seva defensa en processos judicials davant la jurisdicció civil per mitjà dels advocats i procuradors que designem. Llevat que hàgim pactat el contrari, assumirem la direcció jurídica en qualsevol procediment judicial que es derivi d'un sinistre cobert per la pòlissa davant la reclamació de la persona perjudicada o dels seus drethavents (són drethavents, per exemple, els hereus). Per això:

- Nosaltres designarem els advocats i procuradors que el defensaran i representaran en les actuacions judicials derivades d'una reclamació de responsabilitat civil, fins i tot quan aquestes reclamacions siguin infundades.
- Vostè haurà de col·laborar en la seva defensa i atorgar els poders notariais i l'assistència personal que calguin.
- Sigui quin sigui el resultat del procediment judicial, nosaltres podrem decidir si el recorrem o l'acceptem.

Si en el context d'un procediment judicial hem de defensar interessos contraris als seus i això pot generar un conflicte entre vostè i nosaltres, l'informaríem d'aquesta circumstància. Aquest fet no impediria que féssim actuacions urgents que fossin necessàries per defensar-lo.

En qualsevol cas, si es produeix aquest conflicte d'interessos, vostè podria triar si continuem fent-nos càrrec de la direcció jurídica nosaltres o si l'encarrega a una altra persona o entitat. Si finalment decideix encarregar la direcció jurídica a una altra persona o entitat, abonaríem les despeses que corresponguessin fins al límit del capital que hem indicat en aquesta cobertura.

La constitució de les fiances judicials que li demanin per garantir la seva responsabilitat civil. Si els tribunals exigeixen una fiança per respondre conjuntament de la responsabilitat civil i penal, dipositarem com a garantia de la responsabilitat civil la meitat de la fiança global exigida. Aquesta meitat de la fiança no pot sobrepassar el límit de capital indicat en el punt 15.1.

El pagament de les costes i despeses judicials o extrajudicials inherents al sinistre.

EXCLUSIONS (el que no cobrim)

No cobrim els fets i les conseqüències derivades de, o que s'hagin produït a:

1. LA COBERTURA A PERSONES

(a) Les malalties preexistents, és a dir, les malalties que tingui abans d'iniciar el viatge que cobreix la pòlissa, llevat de per a la cobertura 6. «Trasllat de restes mortals des de l'estranger».

- (b) Les malalties o estats patològics que li hagi causat la ingestió voluntària d'alcohol, drogues, substàncies tòxiques, narcòtics o medicaments adquirits sense prescripció mèdica.
- (c) La seva renúncia o el seu retard, o la renúncia o el retard dels seus acompanyants, a un trasllat acordat pel nostre servei.
- (d) Els tractaments de rehabilitació.
- (e) Les revisions mèdiques periòdiques o preventives.
- (f) L'adquisició, implantació, substitució, extracció i/o reparació de pròtesis i/o ortesis de qualsevol mena; per exemple, peces anatòmiques ortopèdiques o odontològiques, ulleres, lentilles, aparells de sordesa, crosses, etc., i el material d'osteosíntesi.
- (g) Durant un viatge que vostè hagi iniciat pels motius següents:
 - > Amb la intenció de rebre tractament mèdic.
 - > Perquè li hagi estat diagnosticada una malaltia terminal.
- (h) Els accidents laborals que es produeixin mentre fa les activitats següents:
 - > Treball en obres, bastides o altures, pous o moll de càrrega.
 - > Utilització de maquinària del tipus premsa, tall, torn, serra en obres o tasques agrícoles.
 - > Utilització d'instruments de tall del tipus ganivets, matxets o cisalles.
 - > Maneig o manipulació de mercaderies o objectes pesats o perillosos.
 - > Manipulació de productes tòxics, corrosius, explosius o inflamables.
 - > Treball en forces armades o seguretat.

2. LA COBERTURA D'EQUIPATGES

- (a) Les mercaderies, material de caràcter professional, bitllets de viatge, col·leccions, títols de qualsevol tipus, documents d'identitat i, en general, qualsevol document i valors en paper; targetes de crèdit, diners, joies; qualsevol contingut emmagatzemat en mitjans electrònics i/o informàtics, documents enregistrats en bandes magnètiques o filmades. En aquesta exclusió no considerem material professional els ordinadors personals.
- (b) Les pèrdues d'objectes que no s'hagin lliurat a un transportista i que vostè hagi perdut o extraviat.
- (c) Els danys causats per l'ús o el desgast normal, defectes de fabricació o l'acció de la intempèrie.
- (d) El robatori mentre vostè va de càmping, fa caravàning o es troba en qualsevol allotjament no fix.
- (e) Els danys que pateixin equipatges que no vagin suficientment embalats o identificats, els equipatges fràgils o els productes peribles.
- (f) El furt.

3. LA COBERTURA DE RESPONSABILITAT CIVIL PRIVADA

- (a) El rescabament dels danys materials causats a béns dels seus empleats i personal dependent.
- (b) Les reclamacions per asbestosi o qualsevol malaltia, fins i tot càncer, deguda a la fabricació, elaboració, transformació, muntatge, venda o ús de l'amiant o de productes que el continguin.
- (c) Les pèrdues econòmiques que tinguin com a origen la seva activitat com a director, conseller o executiu d'empreses privades, associacions o clubs, o com a síndic o administrador d'empreses.
- (d) La responsabilitat civil derivada de l'explotació d'una indústria o negoci, de l'exercici d'una professió o d'un servei retribuït, o d'un càrrec o una activitat en associacions de qualsevol mena, fins i tot quan siguin honorífics.
- (e) Les reclamacions derivades d'accidents de treball soferts pel personal que depengui de vostè.
- (f) Les responsabilitats per danys causats, directament o indirectament, per qualsevol pertorbació de l'estat natural de l'aire, de les aigües terrestres, marítimes o subterrànies, del sòl i subsòl i, en general, del medi ambient, provocades per:
 - > emissions, abocaments, injeccions, dipòsits, fugues, descàrregues, escapaments, vessaments o filtracions d'agents contaminants;
 - > radiacions, sorolls, vibracions, olors, calor, modificacions de la temperatura, camps electromagnètics o qualsevol altre mena d'ones; i
 - > fums tòxics o contaminants originats per un incendi o una explosió.

Exclusions a totes les cobertures

Amb caràcter general, per a totes les cobertures de la pòlissa queden exclosos els riscos següents i les seves conseqüències:

- (a) Els causats directament o indirectament per la seva mala fe, per la seva participació en actes delictius o per les seves accions doloses (realitzades sabent que poden causar dany), greument negligents o d'imprudència greu.
- (b) Els esdeveniments extraordinaris, entenent com a tals:
 - > Els següents fenòmens de la naturalesa: terratrèmols i sismes submarins, inundacions extraordinàries, erupcions volcàniques, tempesta ciclònica atípica i caiguda de cossos siderals i aeròlits.
 - > Els causats violentament com a conseqüència d'actes de terrorisme, rebel·lió, sedició, motí o tumult popular.
 - > Els fets o actuacions de les forces armades o de les forces i cossos de seguretat en temps de pau.
- (c) Les conseqüències de les accions que faci en estat d'alienació mental o mentre estigui en tractament psiquiàtric.
- (d) Els que hagin tingut lloc en països que constin com a no recomanats per viatjar en la informació que ofereix el Ministeri d'Afers Exteriors d'Espanya, o que estiguin subjectes a embargament del Consell de Seguretat de l'ONU o d'altres organismes internacionals als quals Espanya estigui adherida.

- (e) Els que hagin tingut lloc en conflictes o intervencions internacionals amb ús de la força o coacció.**
- (f) Els que es produeixin per la seva participació en apostes, desafiaments o baralles, llevat de si han estat en legítima defensa o necessitat.**
- (g) Els derivats de:**
- > **La pràctica de l'esquí i/o esports afins.**
 - > **La pràctica de l'automobilisme i del motociclisme en qualsevol de les seves modalitats; o la pràctica de la caça major, busseig o submarinisme de qualsevol mena, navegació en aigües internacionals en embarcacions no destinades al transport públic de passatgers, hípica, escalada, espeleologia, boxa, lluita en qualsevol de les seves modalitats, arts marcial, paracaigudisme, aerostació, vol lliure, vol sense motor i, en general, qualsevol esport o activitat recreativa de caràcter notòriament perillós.**
 - > **La participació en competicions i proves preparatòries o entrenaments.**
 - > **La utilització, com a passatger o tripulant, de mitjans de navegació aèria no autoritzats per al transport públic de viatgers, així com d'helicòpters.**

A més de les exclusions anteriors, tampoc no estan cobertes les prestacions i situacions següents:

- (h) Els serveis que hagi concertat pel seu compte, sense haver-nos-ho comunicat (pot consultar l'apartat: «Declaració del sinistre. Telèfon de contacte») o sense el nostre consentiment, llevat de si ha estat per una necessitat urgent. En aquest cas, haurà de justificar la urgència i presentar els justificants i factures originals d'aquests serveis.**
- (i) Les despeses que s'hagin produït un cop vostè es trobi al seu lloc de residència habitual, fora de l'àmbit d'aplicació de les cobertures de l'assegurança; és a dir, les despeses que s'hagin produït un cop hagin conclòs les dates del viatge cobert per la pòlissa o que hagin transcorregut 90 dies des que vostè va iniciar el viatge.**

Quedem exempts de responsabilitat quan, a causa de força major, no puguem facilitar qualsevol de les prestacions i serveis previstos a la pòlissa.

DECLARACIÓ DEL SINISTRE

Per declarar-nos el sinistre i sol·licitar qualsevol dels serveis que li oferim amb l'assegurança d'assistència en viatge, té a la seva disposició el telèfon següent:

Telèfon d'assistència: 93.582.92.74

TRACTAMENT I CESSIÓ DE DADES PERSONALS

SegurCaixa Adeslas, S. A. de Seguros y Reaseguros, com a responsable del tractament, tractarà les dades personals facilitades per complir el contracte de pòlissa d'assegurança d'assistència en viatges. Les seves dades personals han estat proporcionades per CaixaBank Payments & Consumer a SegurCaixa Adeslas, la qual cosa és necessària per poder complir aquestes finalitats. Pot consultar més informació sobre la política de protecció de dades de SegurCaixa Adeslas i, especialment,

sobre com exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió i altres al web següent: www.segurcaixaadeslas.es/es/proteccion-de-datos

INSTÀNCIES DE RECLAMACIÓ

Tant vostè com la persona beneficiària de l'assegurança, les terceres persones perjudicades o els seus hereus, o qualsevol d'aquestes persones esmentades, poden presentar queixes o reclamacions contra aquelles pràctiques derivades d'aquest contracte que considerin abusives per part nostra o que lesionin els seus drets o interessos legalment reconeguts.

Per fer-ho, i segons el que estableix la legislació vigent, disposem d'un Servei d'Atenció al Client (SAC), al qual es poden adreçar en qualsevol oficina oberta al públic o a través de l'adreça electrònica corresponent si no hem resolt les seves queixes i reclamacions a favor seu a l'oficina o al servei que les ha motivat.

El SAC lliurarà un justificant de recepció de la queixa o reclamació i la resoldrà de manera motivada dins el termini màxim d'un mes, que començarà a comptar en el moment de la presentació d'aquesta queixa o reclamació.

Si poden acreditar que un mes després d'haver presentat la queixa o reclamació el SAC no ha ofert una resposta, o si el SAC denega l'admissió de la queixa o reclamació o la desestima totalment o parcialment, es podran adreçar al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. L'adreça postal d'aquest servei és Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid. També disposa d'un web (www.dgsfp.mineco.es).

A més de totes aquestes actuacions i de les que puguin fer-se d'acord amb la normativa d'assegurances, les persones interessades sempre podran dur a terme les accions que creguin oportunes davant la jurisdicció ordinària.

JURISDICCIÓ I LEGISLACIÓ APLICABLE

L'assegurança queda sotmesa a la jurisdicció espanyola i està subjecta a la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança, així com a les altres normes espanyoles que regulen les assegurances privades, i al que s'hagi acordat en aquesta pòlissa.

En cas que es produeixi un conflicte derivat de l'assegurança entre vostè i nosaltres, el jutge competent és el que correspon al seu domicili. Si el seu domicili és a l'estranger, haurà de designar un domicili a Espanya.

PREVALENÇA DE LES CONDICIONS DE LA PÒLISSA

Aquest certificat és un resum de les condicions de la pòlissa, i preval el que disposa aquesta en cas de discrepància amb aquest certificat. Aquest document té com a finalitat proporcionar informació sobre les cobertures d'assegurança vigents. Aquestes cobertures queden subjectes, en qualsevol cas, als requisits, termes i condicions de les pòlisses que en cada moment tingui concertades CaixaBank Payments & Consumer. Els titulars podran conèixer les condicions de les assegurances vigents en cada moment sol·licitant-les a les oficines de CaixaBank.