



## GARANTIES BÀSIQUES, CONTRACTACIÓ CONJUNTA

### 1 Assistència jurídica telefònica

Un equip d'advocats, cadascun especialitzat en una matèria del dret, està a la vostra disposició per resoldre qualsevol dubte de tipus legal que us pugui sorgir. Podreu trucar tots els cops que necessiteu al número de telèfon 902 101 533 que apareix a la documentació de la vostra pòlissa i que rebreu en uns dies per correu ordinari. D'aquesta manera, sempre tindreu el millor assessorament, sigui del tema que sigui, i de forma ràpida perquè només haureu de despenjar el telèfon.

Amb aquesta garantia podreu trucar totes les vegades que ho necessiteu, sense límit de consultes. Posem alguns exemples: el meu llogater pot apujar-me el lloguer?; no entenc el meu contracte de feina, qui me l'explica?; com puc reclamar l'última factura del mòbil perquè m'han cobrat de més?; puc tornar allò que he comprat a Internet?; puc recórrer una multa per una infracció que no he comès?; i un llarg etcètera.

### 2 Revisió i redacció de documents i contractes

És possible que un dia vulgueu llogar el vostre pis, que algú revisi una acta de reunió de la vostra comunitat de veïns o reclamar a la companyia de subministres del gas. Per aquestes ocasions, el vostre advocat està a la vostra disposició per revisar els vostres contractes o altres documents legals o, si ho preferiu, per redactar-los. A l'annex a les condicions generals podreu veure les matèries sobre les quals poden versar els documents per revisar o redactar.

### 3 Reclamació de Danys i Perjudicis

Gràcies a aquesta garantia, vós i la vostra família estareu sempre protegits si algú trenca o fa malbé alguna cosa de la vostra propietat o fa mal a algú de la vostra família. En aquest cas, diem extracontractual perquè es tracta de totes aquelles situacions en què ens podem veure involucrats sense que hi hagi cap contracte pel mig; per exemple, si algú us atropella en un pas de vianants, si us han fet malbé la bicicleta que teníeu aparcada o si heu caigut al carrer per culpa d'unes obres mal senyalitzades i us heu trencat el peu.

### 4 Defensa penal

Pot passar que us vegeu implicat en situacions que mai hauríeu imaginat ni haguéssiu desitjat: us veieu involucrat en una baralla o un lladre entra a casa vostra i us defenseu. Aquests són alguns exemples pels quals podríeu ser denunciat per via penal. En aquest cas, el vostre advocat d'ARAG us defensarà, vetllarà pels vostres interessos i, si finalment és necessari anar a judici, us representarà sense costos addicionals per a vós.

## 5 Defensa civil suplementària

Hi ha situacions en què no hem estat prou cautelosos i, desgraciadament, algú pot patir algun mal. Per exemple, imagineu que teniu una torreta al balcó, es trenquen les subjeccions i cau amb la mala sort que fa malbé un cotxe. Aquest és un exemple pel que podríeu ser demandat per via civil i, gràcies a aquesta cobertura i si la vostra companyia d'assegurances no actua, tindreu un advocat que vetllarà pels vostres interessos i us defensarà en un judici, en cas necessari, sense costos addicionals.

## 6 Defensa dels drets de l'habitatge

És possible que en algun moment tingueu un disgust amb algun veí o sorgeixin dificultats amb la comunitat de propietaris o amb el vostre llogater. Cada cop que tingueu un problema amb la vostra vivenda, com podrà ajudar-vos el vostre advocat d'ARAG?

Per exemple: Imagineu que teniu un veí que per les nits posa la música a un volum molt elevat i no podeu dormir. Ja li heu comentat a ell directament, però no us ha fet cas. Què podeu fer? Trucar al vostre advocat que us gestionarà la reclamació i us indicarà totes les passes a seguir, punt per punt, per arreglar al més aviat possible el problema i que així no hàgiu de tornar a escoltar la música del vostre veí.

Imagineu que sol·liciteu a la comunitat de propietaris del vostre edifici que hi instal·li un ascensor perquè la vostra mare, que viu amb vos, ha de desplaçar-se en cadira de rodes. Però a la darrera reunió de veïns es descarta i s'hi vota en contra. La vostra mare no podrà tornar a sortir al carrer?; què hi podeu fer? Trucar al vostre advocat que s'encarregarà de mediar-hi i iniciar una reclamació perquè s'instal·li l'ascensor que preciseu, arribant als tribunals si finalment fos necessari i sense costos addicionals per a vos.

Totes aquestes situacions representen alguns exemples de com un advocat pot ajudar-vos, perquè, sense voler-ho, podeu trobar-vos en circumstàncies en què hàgiu de fer valdre els vostres drets.

## 7 Defensa dels drets com a consumidor

Si heu comprat alguna cosa i no n'heu quedat satisfet perquè estava trencada, no era el que havíeu demanat o, simplement, us havien dit que podríeu tornar-la, però després no us ho permeten, com pot ajudar-vos ARAG?

Per exemple: Imagineu que us compreu un vestit en una botiga de roba en època de rebaixes. És una botiga que ja coneixeu perquè acostumeu a comprar-hi i quan ha sorgit cap problema us han fet el canvi i us han tornat els diners. Però aquesta vegada no us han deixat realitzar el canvi perquè és període de rebaixes.

Què hi podeu fer? Trucar al vostre advocat que us explicarà quins són els vostres drets i com heu de procedir. Si ho desitgeu, us gestionarà la reclamació per arreglar el problema al més aviat possible.

Imagineu que voleu canviar de companyia de telèfon mòbil. De fet, ja ho heu sol·licitat per escrit i, tot i que ja no us proporcionen el servei, us continuen girant el rebut pel banc. Us preguntareu: he de seguir pagant?; retorno el rebut?; què passarà si no pago? No patiu, podreu trucar al vostre advocat d'ARAG que us informará de totes les passes que heu de seguir i reclamarà a la companyia en el vostre nom fins que el problema s'arregli; és a dir, si finalment fos necessari arribar a judici, el vostre advocat us defensarà sense costos addicionals per a vos.

Imagineu que us arriba una factura de la llum per més de mil euros. Us preguntareu: com és possible si durant els darrers mesos he estat pagant una mitjana de 50 euros? Només haureu de trucar al vostre advocat que us aconsellarà sobre les passes a seguir i, si per exemple són lectures indegudes, us ajudarà a buscar la documentació i les proves necessàries, i a dur a terme la reclamació per acabar amb el vostre problema.

## 8 Defensa davant l'Administració

Són nombroses les ocasions en què no entenem el vocabulari que utilitza l'Administració o no sabem com defensar-nos quan creiem que els nostres drets han estat vulnerats. Com pot ajudar-nos ARAG?

Per exemple: Imagineu que teniu instal·lat aire condicionat a la façana d'acord amb allò estipulat al reglament d'urbanisme. Però us arriba una multa de l'ajuntament indicant que incompleix la normativa municipal: és cert que no compleix la normativa?; heu de pagar la multa o bé podeu recórrer?; què hi podeu fer? Trucar al vostre advocat que resoldrà tots els vostres dubtes i iniciarà un recurs si fos necessari.

## 9 Defensa fiscal

En algunes ocasions és complicat entendre què, quan, quant i com pagar impostos o a quines desgravacions es té dret. Quan hom creu que ja els ha pagat, arriba una notificació d'Hisenda. Existeixen situacions en què ens trobem indefensos perquè no acabem d'entendre la terminologia emprada o desconeixem les lleis a què es fa referència. Si heu contractat aquest mòdul, com podrà ajudar-vos ARAG? Podreu trucar totes les vegades que desitgeu al vostre advocat i, si és necessari, ARAG recorrent les sancions per via administrativa.

Posem un exemple:

Imagineu que us arriba una notificació d'Hisenda comunicant-vos que la declaració de renda que va presentar fa tres anys és incorrecta i que deueu una quantitat de 2.000 euros més els interessos de demora. Com és possible si la declaració la va fer un gestor?; heu d'abonar la quantitat que us reclamen si ja han passat tres anys?; què hi podeu fer? Trucar al vostre advocat d'ARAG que us explicarà la vostra situació legal i us aclarirà els punts que no tingueu clars. A més, el vostre advocat estudiarà la documentació que li envieu i iniciarà un recurs si fos necessari perquè hàgiu d'abonar l'import reclamat.

# **GARANTIES OPTATIVES, CONTRACTACIÓ OPCIONAL**

## **1 Assessorament jurídic presencial**

Si heu contractat aquesta garantia podreu anar a veure un advocat perquè us assessori jurídicament. Podreu sol·licitar-ho fins a tres cops l'any. Si després de fer la consulta s'ha d'interposar una reclamació, ARAG iniciarà tots els tràmits i us assignarà el millor especialista en la matèria perquè porti el vostre cas.

## **2 Reclamacions per defectes als acabats de l'habitatge**

Gràcies a aquesta garantia, si sou propietari d'un pis i, passat un temps, es detecta algun defecte en els acabats, la reclamació quedaria coberta. Posem un exemple: Imagineu que compreu un pis d'obra nova, feu la mudança i us hi traslladeu amb tota la família. Passat un temps, veieu que els poms de les portes es desencaixen i cauen, o els armaris de la cuina que ja venien d'obra es trenquen. En aquest cas, ARAG reclamarà al constructor o promotor de la vivenda perquè solucioni el problema o aboni la quantitat derivada de la reparació. Perquè aquesta garantia es pugui contractar, el prenedor de la pòlissa, és a dir, el titular de la pòlissa, ha de designar l'habitatge a la pòlissa. És important aclarir que aquesta garantia no cobreix els defectes de construcció o altres elements estructurals de l'habitatge.

A l'igual que en comprar un electrodomèstic ho fem amb una garantia mínima de dos anys, en aquest cas la «garantia» és d'un any. Per això, si detecteu un defecte d'acabat, però ha passat més d'un any, ARAG no podrà reclamar per vostè perquè legalment ja no hi ha cap responsable.

## **3 Reclamacions per qüestions financeres i bancàries**

Amb aquesta garantia, ARAG reclamarà en defensa dels vostres interessos davant d'una entitat financera o bancària en contractes de préstecs hipotecaris o personals, dipòsits, targetes de crèdit o avals. Posem un exemple: teniu una targeta de crèdit amb una entitat bancària i observeu que us cobren comissions o altres conceptes que mai no heu arribat a entendre i que tampoc us acaben d'explicar. En aquest cas, ARAG us ajudarà a resoldre els vostres dubtes i a esbrinar en base a quins conceptes es cobren les comissions i, si fos necessari, iniciaria una reclamació en el vostre nom. Si la reclamació davant l'entitat financera no prosperés, ARAG realitzaria una reclamació davant el Banc d'Espanya, quedant exclosa d'aquesta cobertura la representació en qualsevol altre tipus de reclamació o instància judicial.

## **4 Garantia laboral**

Si treballeu per una empresa o administració pública, és possible que hàgiu contractat aquesta garantia. A la feina, podem trobar-nos en situacions que no sabem gaire bé quines implicacions poden comportar. En aquests casos és molt aconsellable consultar un advocat perquè us ho expliqui bé, pugui assessorar-vos i us aconselli.

Per exemple: Imagineu que volen canviar el vostre contracte laboral i us proposen de fer menys hores. En principi pot sonar bé, però, què implica aquest canvi?; com afecta a les cotitzacions de la Seguretat Social?; i a l'INEM?; i a la futura jubilació?; etc. Què hi podeu fer? Trucar al vostre advocat d'ARAG que us explicarà exactament què significa la proposta perquè pugueu prendre una decisió i negociarà amb l'empresa si és necessari.

Imagineu que us acomiaden. Què heu de fer?; heu de signar la quitança?; és procedent?; és improcedent?; quina diferència hi ha? Només haureu de trucar al vostre advocat d'ARAG que resoldrà els vostres dubtes, avaluarà tota la documentació, us aconsellarà, defensarà els vostres interessos i iniciarà una reclamació contra l'empresa si finalment no s'arriba a un acord.

En moltes ocasions no coneixem els nostres drets com a treballadors. Per això és important el fet de poder comptar amb un advocat de confiança que resolgui els nostres dubtes o defensi els nostres drets en cas de ser necessària la interposició d'una reclamació.

## **SOL·LICITUD DE PÒLISSA ADAPTADA A LA COMERCIALIZACIÓ A DISTANCIA I LOPD**

En compliment d'allò previst a la Llei 22/2007 sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, us informem:

La present pòlissa es formalitza amb la mediació del propietari de la web: Corredoria d'assegurances de Tarragona, S.A. amb domicili al c. Higini Anglès, 10, 43001 de Tarragona, amb autorització inscrita al Registro de la Dirección General de Seguros amb el codi J-0346.

La companyia asseguradora que assumeix les garanties contractades a la pòlissa és ARAG SE Sucursal en España, amb domicili al c. Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona, amb autorització inscrita al Registro de la Dirección General de Seguros amb el codi E-0210.

El consumidor disposa de les característiques de la pòlissa en la informació precedent. La prima total anual de la pòlissa és de 33.€ que poden arribar fins a 84'63.€ en el cas que es contractin totes les garanties optatives. L'import de la prima es farà efectiu a través de domiciliació bancària a l'entitat asseguradora. La present informació es vàlida fins al 31 de desembre de 2015.

El consumidor disposa d'un termini de catorze dies naturals pel desistiment de la pòlissa contractada.

En compliment d'allò previst a la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal, CORREDORIA D'ASSEGURANCES DE TARRAGONA, FERRÉ I ASSOCIATS, S.A. garanteix la confidencialitat de les dades personals facilitades pel client, de caràcter privat, integrades als seus fitxers, necessàries per a una correcta emissió del contracte d'assegurances, sense altra finalitat que no sigui l'assessorament en els serveis i productes d'aquesta empresa, excepte la seva indicació en contra. En tot moment, l'interessat podrà exercir el seu dret d'accés, rectificació o cancel·lació mitjançant comunicació escrita dirigida a aquesta empresa. Registrats a l'Agencia de Protección de Datos amb el codi d'inscripció 2032400094.

