



17 de septiembre de 2018

Condiciones Generales de Contratación Online ARAG

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, "CGC") regulan el servicio de contratación online que permitirá la contratación de seguros de asistencia en viaje de ARAG SE, Sucursal en España (en adelante ARAG), a través del sitio web <https://www.aragonline.net/sites> (en adelante "el Sitio Web"), del que ARAG es titular.

Para la contratación del seguro bastará con que facilite los datos que se le solicitan. Los datos solicitados son imprescindibles para que la contratación online pueda hacerse efectiva.

De conformidad a la legislación aplicable, para contratar los seguros de asistencia, el Cliente deberá tener la capacidad jurídica necesaria para contratar y tener 18 años. Si el Cliente actúa en nombre de una persona jurídica manifiesta contar con las debidas facultades de representación.

La contratación a través del Sitio Web supone la adhesión a las CGC en la versión publicada en el momento en que se acceda al Sitio Web.

El proceso de contratación online se realiza bajo estrictas condiciones de seguridad (protocolo SSL)

Entidad aseguradora

ARAG SE, Sucursal en España en adelante ARAG, con domicilio en calle Núñez de Balboa 120, 28006 Madrid, y NIF W0049001A, es una compañía de seguros inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 36.775, Folio 116, Sección 8, Hoja M-658809, Inscripción 2 y autorizada para el ejercicio de la actividad aseguradora por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad, inscrita en el Registro Especial de Entidades Aseguradoras con la Clave E-210.

Legislación aplicable

Ley 22/2007 sobre Comercialización a distancia de servicios financieros.

Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico.

Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.



Cualquier otra norma legal que durante la vigencia de la póliza le sea aplicable.

Procedimiento de contratación electrónica

El procedimiento de contratación electrónica seguirá los siguientes pasos:

1. Seleccione en el Sitio Web el seguro que le interesa y a continuación “quiero contratarlo” o “contratar”
2. Facilite los datos del seguro siguientes: datos del titular y asegurados.
3. Revise los datos del seguro y facilite los datos para el pago.
4. Acepte las condiciones generales del seguro y contratación online, protección de datos y la información previa a la contratación.
5. Confirme la compra y realice el pago en la pasarela de pago.
6. Recibirá un correo electrónico en la cuenta proporcionada con la confirmación e información de la contratación.

Identificación y corrección de errores

Antes de facilitar los datos para el pago, revise que sus datos sean correctos.

Lengua

La lengua en que podrá formalizarse el contrato es el castellano.

Archivo del documento electrónico del contrato

Una vez formalizado el contrato de seguro, ARAG lo almacenará en un soporte electrónico, accesible al usuario en caso de solicitarlo, que sirva a los efectos de almacenar la información conservándola duraderamente, permitiendo su recuperación y/o reproducción sin cambios.

Condiciones Generales de Contratación Online y del seguro

Las CGC y las correspondientes al contrato de seguro están a disposición del usuario en el Sitio Web y pueden ser almacenadas y reproducidas por el usuario.

Derecho de desistimiento

Usted dispondrá de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato a distancia. El plazo para ejercer este derecho empezará desde el día de la celebración del contrato o desde el día en que reciba las condiciones e información contractual.

En el caso de que ejerza el derecho de desistimiento deberá remitir comunicación escrita aportando copia de su DNI y número de póliza a la siguiente dirección: sam@arag.es



Si desiste estará obligado a pagar el importe de la prima que sea proporcional al tiempo transcurrido hasta el momento del desistimiento.

El derecho de desistimiento no se aplicará a los contratos de seguros de viaje, equipaje o seguros similares de duración inferior a un mes.

Duración del seguro

La contratación del seguro se realizará por período anual renovable, salvo que se pacte expresamente otra duración distinta.

Responsabilidades

El usuario deberá facilitar la información y datos que le sean requeridos asumiendo la responsabilidad que se pueda generar por los daños y perjuicios ocasionados a ARAG por la falta de veracidad de los mismos.

Precios

Todos los precios del seguro tarificados de acuerdo con la información facilitada por el solicitante se reflejan en euros.

Pago

El pago se realizará a través de tarjeta de crédito. El cliente se obliga a realizarlo en el momento de confirmar la compra en la pasarela de pago de la entidad bancaria, por lo que el cargo en la tarjeta del cliente se realizará de forma inmediata por el importe del seguro adquirido en el Sitio Web.

Condiciones de seguridad en el pago: En el proceso de pago se utiliza un servidor seguro utilizando el protocolo SSL (Secure Socket Layer). El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada mediante algoritmos de 2048 bits, que aseguran que solo sea inteligible para el ordenador del cliente y el del Sitio Web. De esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza:

1. Que el Cliente está comunicando sus datos al centro servidor de www.aragonline.net y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste.
2. Que entre el Cliente y el centro servidor de www.aragonline.net los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros.

En relación con los datos bancarios que facilite al realizar el pago online a través de tarjeta de crédito, le informamos que ARAG no tiene acceso a datos confidenciales relacionados con el medio de pago utilizado, y por tanto tampoco los almacena. Únicamente la entidad financiera,

tiene acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros y que son inaccesibles a otros terceros.

Confirmación de la aceptación a la celebración del contrato

Con la aceptación de las CGC y la confirmación del proceso de compra, ARAG enviará siempre un email al Cliente confirmando los detalles de la contratación del seguro. En este correo electrónico recibirá las condiciones generales del seguro, las condiciones particulares, link de descarga del wallet (aplicación donde se guardan las tarjetas electrónicas en el móvil) y link de descarga de la app “Mi Viaje” de ARAG.

Es responsabilidad del comprador verificar la recepción del email de confirmación. El email de confirmación lo recibirá en un plazo máximo de 24 horas desde que realice la compra online.

Si no recibe ningún e-mail de confirmación, revise su bandeja de spam o correo no deseado. Es responsabilidad del comprador ponerse en contacto con ARAG si no recibe su e-mail de confirmación transcurrido el plazo máximo indicado en el párrafo anterior.

Modificación de las CGC

ARAG se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, la presentación y configuración del Sitio Web, así como las presentes CGC. Por ello, ARAG recomienda al usuario leerlas atentamente cada vez que acceda al Sitio Web. Los usuarios siempre dispondrán de estas CGC en un sitio visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar.

Ley aplicable y jurisdicción

Estas CGC se rigen por la ley española. En caso de controversia que se derive de las presentes condiciones generales y para la resolución de los conflictos, las partes se someten a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario.

Procedimiento e instancias de reclamación

ARAG dispone de un Departamento de Atención al Cliente que tiene como objetivo atender las quejas y reclamaciones de sus asegurados. La creación de este departamento atiende no solo a motivos legales, sino que responde a la filosofía de una compañía que se dedica a la defensa y reclamación de los derechos de sus clientes. La creación del departamento se ha hecho dando cumplimiento a la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las entidades financieras.

Si desea ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de ARAG puede remitir su reclamación por email a dac@arag.es, a través del formulario incluido en nuestra web www.arag.es (formulario), o bien por correo postal a:

ARAG SE, Sucursal en España
Departamento de Atención al Cliente
Roger de Flor, 16
08018 Barcelona

Le informamos que una vez transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación, sin que el Departamento de Atención al Cliente la haya resuelto, o bien una vez que haya sido denegada expresamente la admisión de reclamación o desestimada la petición, podrá acudir ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con domicilio en Paseo de la Castellana nº 44, 28046 de Madrid, Teléfono 902 197 936. Asimismo también podrá hacer uso del formulario ubicado en <http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/documentos/FORMULARIO%20QUEJA%20Y%20RECLAMACION%20FISICA.pdf>