



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

El **GOVERN de les ILLES BALEARS (GOIB)**, mitjançant l'**Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (AETIB)**, **posa a disposició de tots els turistes de manera gratuïta** –tant nacionals com estrangers (no residents)– **que arribin a les Illes Balears entre el 13 d'agost i el 31 de desembre de 2021**, una pòlissa d'assegurances d'assistència mèdica durant el viatge oferta per l'entitat asseguradora RACE.

L'assegurança serà efectiva un cop hagin transcorregut 24 hores des del moment de la inscripció en el registre del primer establiment turístic reglat i oficial de qualsevol de les illes on s'allotgin i mentre romanguin en aquesta Comunitat Autònoma.

### **COBERTURES DE L'ASSEGURANÇA**

La pòlissa posa a disposició dels assegurats les cobertures següents:

- Servei d'intendent que possibiliti una traducció correcta en una primera intervenció si l'assegurat presenta símptomes o acredita qualsevol incidència relacionada amb la COVID-19.
- Despeses derivades del transport al lloc de residència de l'assegurat després de la COVID-19, de fins a 500.000 euros.\*
- Despeses derivades de la repatriació per defunció al lloc d'origen de l'assegurat després de la COVID-19, de fins a 500.000 euros.\*
  - L'assegurador es farà càrrec de totes les formalitats que calgui dur a terme al lloc de la defunció, així com del transport/repatriació fins al lloc del sepeli.
  - L'assegurador se subroga en els eventuais drets dels assegurats pels bitllets de tornada previstos inicialment.
  - Si els acompanyants de l'assegurat són menors de 15 anys o pateixen alguna discapacitat i no es compta amb un familiar o persona de confiança per acompanyar-los en el viatge, l'assegurador posarà a la seva disposició una persona perquè els acompanyi fins al lloc de destinació.
- Despeses derivades de la prolongació de l'estada de l'assegurat a causa d'aïllament o de quarantena motivada per la COVID-19, de fins a 150.000 euros.\*
  - S'hi inclouen les despeses d'allotjament, en el règim prèviament contractat, per a tots els integrants de la reserva turística efectuada en què figuri l'assegurat i inscrita en el registre turístic corresponent, sempre que, per raons mèdiques degudament prescrites:
    - no sigui possible el trasllat al seu lloc de residència habitual, o
    - s'hagi d'allargar l'estada més enllà del previst inicialment a la reserva turística.



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

- En tot cas, les despeses d'allotjament per als integrants de la reserva inclouran un màxim de 14 dies.
- Sempre que sigui possible, ambdues parts (establiment i client) estiguin d'acord, i tant el context mèdic com la disponibilitat d'espais adequats per a l'aïllament de l'assegurat ho permetin, la prolongació de l'estada es farà al mateix establiment en què té la reserva de l'allotjament.

\*S'estableix a cada garantia una franquícia màxima de 100 euros per sinistre a càrrec de l'assegurat.

Després d'analitzar cada cas, l'asseguradora podrà optar per abonar directament les despeses derivades de l'ús de les cobertures o sol·licitar a l'assegurat que les pagui i posteriorment, després de la recepció de la factura corresponent, reemborsar-les-hi.

## **EXCLUSIONS**

- Quedaran exclosos de tota cobertura els supòsits en què l'assegurat tingués coneixement de qualsevol patologia o circumstància relacionades amb l'objecte de la cobertura de manera prèvia a la seva arribada a les Illes Balears. En tot cas, s'entén que és així sempre que es presentin símptomes d'infecció fins a 24 hores després de la inscripció en el primer allotjament contractat.
- Quedarà exclosa la cobertura de l'assegurança en cas que el Govern d'Espanya o de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears prohibeixin la realització de viatges turístics a les Illes Balears, o en concret a l'illa de destinació del viatger, en algun període de la vigència de la pòlissa, i el viatge s'iniciï amb posterioritat al tancament perimetral esmentat.
- S'estableix un límit de durada de l'estada per assegurat de 60 dies a partir de la data d'arribada a les Illes Balears i, per tant, quedarà exclòs de la durada de la cobertura el temps que superi aquest termini.
- Queden exclosos de tota cobertura els residents a les Illes Balears.
- Queda exclosa la cobertura de despeses derivades de l'allargament de l'estada en tots els casos en què la reserva d'allotjament no s'hagi efectuat en un establiment turístic reglat i oficial.

## **CALL CENTER (RACE)**

Es posa a disposició del turista un servei gratuït d'atenció al turista que estarà disponible cada dia entre les 8.00 i les 24.00 hores:

**900 100 124**



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

Aquest servei s'atendrà en català, castellà, anglès, alemany, francès, italià i portuguès.

En el cas de l'atenció a l'usuari en català, castellà, anglès i alemany, el servei tindrà caràcter continuat; en el cas del francès, l'italià i el portuguès, l'atenció en aquests idiomes s'oferirà segons la disponibilitat existent en el moment de la trucada.

El servei de Call Center RACE disposa d'un equip de gestió format per 30 operadors, 2 coordinadors, 1 supervisor mèdic, 1 metge coordinador i 4 metges reguladors.