

Prestacions

RACC Global



RACC
Mobility
Club

Hi som per ajudar

1. MODALITATS

El RACC ofereix als seus socis diferents modalitats (conjunt de prestacions) segons les seves necessitats i interessos.

Per gaudir de les prestacions, els socis han de residir a Espanya, trobar-se en situació d'alta a la base de dades del RACC i estar al corrent de pagament de la quota anual.

Les garanties que recullen aquestes prestacions per als socis del Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) són vigents des de l'1 d'abril del 2025, no constitueixen cap contracte i es poden modificar a criteri del RACC. Són aplicables les vigents en cada moment, que es troben a disposició dels socis a qualsevol de les delegacions o al lloc web del Club.

2. CONDICIONS, SOL-LICITUD D'ASSISTÈNCIA, SINISTRES I SOL-LICITUD DE REEMBORSAMENT

REQUISITS PER SOL-LICITAR ASSISTÈNCIA

Per tenir dret a les prestacions descrites, el soci/client del RACC haurà d'acreditar aquesta condició i trobar-se al corrent de pagament de la quota de soci o del servei contractat. L'impagament de les quotes, tant si és total com parcial, comportarà la suspensió temporal dels drets del Soci RACC, vinculats a les prestacions i cobertures descrites. Qualsevol sol·licitud de servei durant aquest període comportarà el pagament d'aquest.

Quan un Soci RACC, o una persona que hi tingui dret, sol·liciti assistència per al vehicle serà indispensable la seva presència al costat d'aquest, excepte en cas d'accident o si hi ha una altra causa de força major. En cas de furt o robatori del vehicle, així com en la pèrdua o robatori de claus, serà necessari presentar una còpia de la denúncia davant les autoritats. L'ús professional de les cobertures que descriu aquest document n'està expressament exclòs i podrà ser motiu de denegació de qualsevol servei sol·licitat.

COM ES CONTACTA AMB EL RACC EN CAS D'ASSISTÈNCIA

Quan un soci requereixi assistència, serà indispensable sol·licitar-la en un termini màxim de 15 dies des de l'ocurrència del sinistre.

Per sol·licitar tant assistència personal com assistència sanitària urgent, metge de guàrdia, assistència a persones grans i en situació de dependència, o assistència jurídica, el soci o client del RACC haurà de seleccionar del menú d'opcions telefònic el tipus d'assistència requerida:

- ☐ **Telèfon d'assistència en viatge 24 h: 900 242 242. Des de l'estranger 24 h: +34 93 495 51 51.**
- ☐ **Telèfon d'atenció al soci: 900 357 357 (de dilluns a divendres de 9 a 21 h).**
- ☐ **Telèfon de sol·licitud d'assistència a través de WhatsApp: +34 638 220 311.**
- ☐ **A través de l'app del RACC, disponible per a dispositius Android i iOS (Apple).** En la comunicació telefònica sol·licitant assistència, el soci haurà d'indicar:
- ☐ Nom i cognoms.
- ☐ Número de soci, client o DNI.
- ☐ Lloc on es troba.
- ☐ Tipus d'assistència que necessita.
- ☐ Número de telèfon de contacte perquè la Central d'Alarmes pugui determinar l'actuació a seguir i el soci pugui estar degudament informat i rebre l'assistència que requereixi amb la màxima rapidesa i eficàcia.

És necessari que el soci s'identifiqui davant la persona que li ha de prestar el servei i, per fer-ho, haurà de mostrar-li el seu carnet del RACC i/o el DNI o un altre document acreditatiu de la seva identitat.

El RACC no es responsabilitza ni es fa càrrec de cap servei o prestació que no hagi estat sol·licitat prèviament a la seva Central d'Alarmes.

El RACC no es farà càrrec de cap cost derivat de les trucades telefòniques fetes pel soci.

COM ES CONTACTA AMB EL RACC EN CAS DE SINISTRE O REEMBORSAMENT

Per sol·licitar un reemborsament o declarar un sinistre (o similar), el soci o client del RACC haurà de contactar a través d'aquestes adreces electròniques: a)

Reemborsaments o sinistres: raccreeborsaments@raccasist.com

b) **Sinistres de responsabilitat civil** (provocats durant la conducció de bicicletes o patinets elèctrics, i altres reclamacions que es facin al soci per danys causats a un tercer): juridica@racc.es

En la comunicació per correu electrònic caldrà indicar:

- ☐ Nom i cognoms.
- ☐ DNI.
- ☐ Telèfon de contacte.
- ☐ Breu descripció dels fets i el motiu de la reclamació/reemborsament.

3. ASSISTÈNCIA PER AL VEHICLE

3.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Reparació d'emergència al lloc d'immobilització del vehicle

Aquesta garantia es presta a Espanya i Andorra i s'aplica des del domicili del soci (km 0).

Si el vehicle que el soci condueix no pot iniciar o continuar el viatge a causa d'una avaria o incident (s'entén com a tal, manca de carburant, rodes punxades, etc.), el RACC, si és possible, li prestarà una reparació d'emergència allà on es trobi immobilitzat, d'una durada màxima de 30 minuts.

La mà d'obra és gratuïta i el soci només haurà d'abonar el cost dels recanvis que s'hagin d'utilitzar per reparar el vehicle.

b) Remolc del vehicle fins al taller

Si el vehicle no es pot reparar allà on ha quedat immobilitzat per una avaria o un accident, el RACC s'encarregarà de remolcar-lo fins al taller del servei autoritzat de la marca del vehicle més pròxim, o bé fins al taller que el soci hagi escollit a la localitat més propera al lloc de l'avaria o accident.

No obstant això, si la immobilització es produeix a menys de 200 km del seu domicili, el soci tindrà dret, si ho vol, a demanar que el vehicle sigui remolcat fins a un taller de reparació situat a la seva localitat de residència o, com a màxim, a 50 km del seu domicili. Si en el moment del remolc els tallers estan tancats (perquè és dia festiu, horari nocturn, etc.), el vehicle es traslladarà, a parer del RACC, a un garatge públic, a la base del col·laborador del RACC que presta el servei o a l'aparcament del domicili del soci. El primer dia feiner següent es traslladarà al taller.

Les despeses de pupil·latge, si n'hi ha, seran a càrrec del RACC, amb un límit màxim de 15 dies naturals.

c) Trasllat o repatriació del vehicle del soci a causa d'una avaria, accident o robatori

El RACC es farà càrrec de les despeses de trasllat o repatriació quan el vehicle conduït pel soci necessiti, a causa d'una avaria o accident ocorregut a més de 200 km del seu domicili habitual, una reparació que comporti més de 3 dies d'immobilització, o de 8 hores de reparació segons la llista de tarifes de la marca. El RACC l'aurà de traslladar o repatriar fins al taller que el soci indiqui, situat a la seva localitat de residència o, com a màxim, a 50 km del seu domicili.

En cas de robatori del vehicle, i si aquest es recupera després que el soci torni al seu domicili, el RACC també s'encarregarà de prestar el servei. Serà necessari, però, que el soci acrediti la presentació de la denúncia corresponent davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

El RACC es farà càrrec de les despeses de trasllat o repatriació, sempre que el valor real de taxació del vehicle a Espanya abans de l'avaria, accident o robatori sigui superior a l'import de les reparacions que necessita. El mitjà utilitzat el triarà el RACC segons cada cas.

d) Baixa legal del vehicle

En les situacions que preveu l'apartat anterior, si el soci no vol fer la repatriació, el RACC es fa càrrec de les gestions administratives necessàries per a la baixa legal del vehicle allà on es trobi. És a dir, en aquest supòsit, no es traslladarà ni es repatriarà el vehicle. El RACC s'encarregarà de traslladar-lo a un centre de desballestament per retirar-lo de la circulació.

e) Despeses de pupil·latge o custòdia a més de 200 km del domicili del soci

El RACC es farà càrrec de les despeses de pupil·latge o custòdia que, si escau, s'hagin produït en relació amb el vehicle accidentat, avariat o robat, a partir del moment en què el soci comunicui el fet a la Central d'Alarques, sempre que el vehicle es trobi a més de 200 km del domicili del soci. El límit màxim que aquest concepte cobreix és de 15 dies naturals a càrrec del RACC.

f) Despeses de transport a fi de recuperar el vehicle

Si el vehicle accidentat o avariat ha estat reparat al lloc de l'incident i el soci ja ha tornat a casa, o al seu lloc de destinació si és que ha escollit aquesta opció, el RACC es farà càrrec de les despeses de desplaçament, en un mitjà de transport públic, del soci o de la persona que ell designi per recuperar el vehicle.

El RACC es farà càrrec de les despeses, sempre que hagin estat causades per una avaria o accident ocorregut a més de 200 km del domicili habitual del soci i que comporti més de 3 dies d'immobilització o de 8 hores de reparació segons la llista de tarifes de la marca.

Es prestarà el mateix servei en cas de robatori si el vehicle es recupera posteriorment en bon estat per circular, sempre que el soci acrediti haver denunciat el robatori davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

g) Enviament de peces de recanvi

Si el vehicle avariat es troba a més de 200 km del domicili habitual del soci i s'intenta reparar allà mateix, però no és possible disposar de les peces de recanvi necessàries al lloc de reparació del vehicle, el RACC s'encarregarà d'enviar-les, sempre que sigui possible, pel mitjà més adequat.

Només les despeses de transport són a càrrec del RACC i, per tant, el soci haurà d'abonar tant el cost de les peces com els drets de duana que, eventualment, s'hagin de fer efectius.

El RACC cobreix aquestes despeses fins a un màxim de 150 € (nacional) i de 300 € (internacional), impostos inclosos.

h) Extraccions

Si el vehicle bolca o pateix un accident que el fa sortir de la carretera i no pot tornar-hi pels seus propis mitjans, el RACC el deixarà en situació de tornar a circular o de ser remolcat o transportat. El RACC cobreix aquestes despeses fins a un import màxim de 500 €, impostos inclosos.

i) Cerca i localització de vehicles robats o furtats a Espanya

En cas de robatori o furt del vehicle, i amb la presentació prèvia de la denúncia corresponent davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement, el soci podrà sol·licitar que el RACC col·labori en la seva cerca. Amb aquest objectiu es comunicaran les dades del vehicle a totes les nostres unitats, que miraran de localitzar-lo.

j) Assistència en vies no asfaltades i camins i pistes forestals

El RACC ajudarà i/o remolcarà el vehicle que necessita assistència, sempre que aquest es trobi en una via on la circulació sigui lícita i l'accés possible, i que condueixi a un nucli o lloc habitat (allotjament rural, restaurant, habitatge, etc.) o d'interès cultural.

k) Vehicle de substitució

Si el vehicle del titular, sempre que sigui un turisme, necessita, després de rebre l'assistència del RACC per una avaria, una reparació que comporti més d'1 dia d'immobilització al taller, el RACC oferirà al titular la possibilitat de disposar d'un vehicle de substitució, de categoria més convenient a criteri del RACC i subjecte a disponibilitat, durant el temps que duri la reparació i per un termini màxim de 7 dies.

Per gaudir d'aquesta prestació, el titular haurà de sol·licitar el servei a la Central d'Alarmes i aportar com a justificant una ordre de reparació del taller. Aquesta prestació es limita a 1 servei anual per soci titular cobert per les prestacions.

l) Muntatge d'accessoris del vehicle a domicili

Si el titular necessita que li muntin o instal·lin accessoris del seu vehicle, podrà sol·licitar que un tècnic-mecànic es desplaci a casa seva per procedir a la instal·lació o muntatge, sempre subjecte a la disponibilitat dels mitjans.

El soci haurà de tenir i facilitar al tècnic-mecànic els corresponents manuals d'instal·lació, així com totes les peces i eines que s'adjuntin amb l'accessori. El vehicle haurà d'estar aparcat preferiblement en un lloc cobert i correctament il·luminat.

El servei de muntatge només inclou els accessoris següents:

- Sistemes de retenció i seguretat infantil.
- Sistemes de càrrega de vehicles (portabicicletes, portaesquís).

El desplaçament i la mà d'obra del tècnic (30 min de mà d'obra inclosos) són gratuïts. El titular haurà d'assumir les despeses dels materials o les peces utilitzats per al muntatge que ell no hagi proporcionat.

El personal especialitzat que prestarà l'assistència s'assignarà, com a màxim, dins les 72 hores posteriors a la sol·licitud de petició.

m) Taller a domicili

El titular podrà sol·licitar al RACC que reculli el vehicle a casa seva per traslladar-lo al taller —en un radi màxim de 50 km del punt de recollida— on s'hagi de reparar o revisar, i que el torni al seu domicili un cop s'hagi reparat o revisat. El servei té un cost especial per al soci de 120 € (IVA inclòs), que inclou l'entrega i la recollida al taller. Per poder recollir el vehicle al taller, el titular haurà d'abonar prèviament, amb targeta de crèdit o debit, l'import de la factura que s'hagi d'abonar. Si no s'ha verificat aquest requisit, no es podrà recollir el vehicle. Aquesta prestació es limita a 1 servei anual per persona coberta per les prestacions (per carnet).

n) Assistència per a la bicicleta o el VMP

El servei d'assistència per a la bicicleta o el VMP es presta a Espanya i Andorra i es duu a terme en vies asfaltades, camins o pistes forestals, sempre que siguin transitables i d'accés lícit, on pugui arribar un vehicle motoritzat habilitat per poder assistir el vehicle cobert (bicicleta o VMP).

Quan el soci sol·liciti assistència per a la bicicleta o el VMP, serà imprescindible que estigui al costat del vehicle. A més, haurà de demanar el servei en un termini màxim de 48 hores des de l'avaría o incident, excepte en cas d'accident o per una altra causa de força major.

□ **Reparació d'emergència al lloc d'immobilització de la bicicleta o el VMP**

Si la bicicleta o el VMP que condueix el soci no pot iniciar o continuar el viatge a causa d'una avaria o incident (com ara la pèrdua de pressió dels pneumàtics, punxades, trencament de la cadena, components desajustats o qualsevol altre problema que no li permeti circular amb normalitat), el RACC, si és possible, li farà una reparació d'emergència allà on es trobi, d'una durada màxima de 30 minuts. La mà d'obra és gratuïta i el soci haurà d'abonar únicament el cost dels recanvis que s'hagin d'utilitzar per reparar el vehicle.

□ **Remolc de la bicicleta o del VMP fins al taller**

Si la bicicleta no es pot reparar allà on ha quedat immobilitzada per l'avaría o accident, el RACC s'encarregarà de remolcar-la fins a un màxim de 200 km des del lloc de l'incident. En el cas del VMP, el remolcarà fins a un màxim de 25 km.

□ **Trasllat del soci al seu domicili o destinació final**

El RACC s'encarregarà de traslladar el soci fins al seu domicili o la seva destinació final fins a una distància màxima de 25 km (VMP) i de 200 km (bicicleta) des del punt de l'avaría. Serà traslladat en el mitjà de transport més adequat, a parer del RACC.

o) Responsabilitat civil en bicicletes

Es cobreixen les conseqüències econòmiques corresponents als danys i perjudicis corporals, materials i consecutius que siguin responsabilitat civil extracontractual del soci durant la utilització de la bicicleta, d'acord amb la normativa legal vigent, causats involuntàriament o accidentalment a tercers, sempre que aquests danys es produeixin durant la circulació o utilització normal que correspon a les bicicletes.

Els límits de la garantia són de 30.000 €.

Dins d'aquests límits s'inclouen també, si escau, el pagament de les costes i despeses judicials inherents a la defensa judicial i personal del soci. Igualment, es garanteix la constitució de les fiances judicials exigibles per garantir aquesta responsabilitat civil. Això no obstant, en cap cas es cobreixen les multes o sancions siguin de la naturalesa que siguin.

En cas de sinistre, el soci haurà d'enviar un correu electrònic a: juridica@racc.es, on l'informaran de com ha de procedir.

3.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: RACC Global i RACC Global Beneficiari.

En el cas de l'assistència per a la bicicleta o el VMP, també es donarà cobertura als familiars dels socis Global que estiguin enregistrats com a tals a la base de dades del RACC amb la modalitat RACC Global Family o RACC Global Family Jr.

3.3. VEHICLES QUE HI TENEN DRET

Hi tenen dret els turismes, els ciclomotors, les motocicletes, les autocaravanes, els vehicles mixtos i els camions lleugers d'ús particular de fins a 3,5 t (PMA), amb longitud inferior a 6 m i altura inferior a 3 m, i els remolcs i les caravanes de fins a 750 kg de PMA, amb longitud inferior a 6 m i altura inferior a 3 m. També hi tenen dret les bicicletes en general i els vehicles de mobilitat personal (VMP), que inclouen:

- Patinets elèctrics (amb seient o sense).
- Cadires de rodes elèctriques.
- VMP per a persones amb mobilitat reduïda.

3.4. ÀMBIT TERRITORIAL

Espanya, la resta del continent europeu i els països no europeus riberencs de la Mediterrània, excepte l'assistència per a la bicicleta i el VMP, que es presta a Espanya i Andorra.

3.5. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Les que són fruit de negligència en el manteniment del vehicle o per la seva utilització indeguda. En el cas que el vehicle hagi estat objecte de reformes no legalitzades per les inspeccions tècniques de vehicles o no autoritzades expressament pel fabricant del vehicle, el RACC no es responsabilitzarà dels possibles desperfectes que pugui causar el fet de remolcar-lo.
- Les despeses de carburants, peatges i dietes; les reparacions del vehicle efectuades a qualsevol taller; les peces de recanvi i les sostraccions d'equipatges i de material, d'objectes personals o d'accessoris incorporats al vehicle.
- Se n'exclou qualsevol despesa o sanció que es pugui derivar d'un excés del límit relatiu al pes, que es fixa en 3,5 t i que serà, en tot cas, a càrrec del soci.
- Per tenir dret a les prestacions que s'estableixen en cas de robatori del vehicle, caldrà acreditar la presentació immediata d'una denúncia davant les autoritats competents.
- El RACC no es responsabilitza dels danys, desperfectes o minves que es puguin produir en la càrrega transportada pel vehicle com a conseqüència de la prestació de l'assistència.
- Els accidents o avaries causats per la participació en excursions i travessies organitzades. La circulació per camins fora de carretera, la pràctica d'activitats extremes o d'esports de risc en general o la pràctica del tot terreny (4x4, trial, enduro, etc.), tret dels supòsits que recull el punt 3.1.j).
- Els accidents o avaries ocorreguts practicant competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i juguesques.
- Les despeses inherents al desmuntatge i reconeixement per part del taller per determinar l'abast de l'avaria.
- El RACC no prestarà a l'estranger el servei que preveu el punt 3.1.c), pel que fa a la repatriació de vehicles amb matrícula estrangera o espanyola de caràcter provisional.
- Per tenir dret a les prestacions, caldrà disposar de l'autorització administrativa corresponent que habiliti per conduir qualsevol dels vehicles objecte de l'assistència. Documentació legalment reglamentària: permís de circulació, ITV en regla i assegurança del vehicle (amb acreditació de l'últim rebut en vigor).
- Només s'obrirà el vehicle si el seu propietari o conductor habitual es troba present i ho autoritza, o bé en cas de requeriment per part dels agents de l'autoritat en aquells casos en què el soci perd les claus o les oblidava dins l'habitacle del vehicle i no pot obrir-lo.
- El RACC no presta el servei d'assistència per a la bicicleta o el VMP gratuïtament si els vehicles són de lloguer, incloent-hi el lloguer de bicicletes o patinets públics.

En relació amb la responsabilitat civil de bicicletes (3.1.o), se n'exclouen:

- La responsabilitat civil derivada de tota activitat professional, sindical, política o associativa.
- Els danys ocasionats a coses de tercers que per qualsevol raó es trobin en poder del soci o de persones de les quals hagi de respondre.
- Els danys derivats de responsabilitats que hagin de ser objecte de cobertura per una assegurança obligatòria.
- El pagament de les multes o sancions imposades pels tribunals o autoritats competents i les conseqüències del seu impagament.
- Els danys per la participació del soci en competicions de curses, apostes o concursos de qualsevol tipologia, o quan la seva participació no sigui en qualitat d'aficionat.
- Els danys per la pràctica d'esport com a professional.
- La responsabilitat civil derivada directament o indirecta de la utilització de la bicicleta en qualsevol exercici acrobàtic, pràctica d'esport o fent servir equipament especialment dissenyat per dur a terme els exercicis esmentats.
- La responsabilitat civil derivada directament o indirecta de la utilització de la bicicleta amb finalitats comercials o de negocis, incloent-hi el lloguer o la retribució, els serveis de missatgeria i el transport retribuït de passatgers.
- Els danys corporals a qualsevol dels empleats o a qualsevol membre de la família del soci.
- La responsabilitat civil del soci en aquells casos en què la tingui coberta per qualsevol altra pòlissa d'assegurança específica.
- Els danys ocasionats a la pròpia bicicleta o a béns propietat del soci o de persones que civilment no tinguin la condició de tercer.
- Els danys que tinguin el seu origen en la infracció o l'incompliment voluntari de normes, o que siguin conseqüència directa de la mala fe del soci.
- Els danys causats com a conseqüència del consum d'alcohol, drogues o estupefaents no receptats per un metge.

- Les reclamacions que el soci pugui dur a terme pels seus danys personals o materials davant de tercers.
- El RACC no es farà càrrec de la compra del bitllet del ferri o vaixell, si és necessari, per al trajecte de tornada.

Pel que fa a la prestació del servei de vehicle de substitució (3.1.k), se n'exclouen:

- Totes les despeses derivades del lloguer del vehicle amb posterioritat als 7 dies coberts per les prestacions.
- No es prestarà el servei si el vehicle ha estat declarat sinistre total i està sent transportat al centre de desballestament.
- D'altra banda, les despeses de consum (combustible) i altres d'específiques del vehicle de lloguer facilitat pel RACC, com ara peatges o aparcaments, seran a càrrec del titular. Igualment, seran a càrrec seu les multes d'aparcament i de trànsit en què hagi incorregut.
- El servei només s'aplica a turismes d'ús particular i no inclou motocicletes, ciclomotors, furgonetes, camions, etc.
- Se n'exclouen tant les avaries que el RACC no hagi assistit com qualsevol tipus de revisió o manteniment del turisme.

A més, se n'exclouen:

- Les despeses inherents al desmuntatge i reconeixement per part del taller per determinar l'abast de l'avaria.
- En el cas de vehicles clàssics, no s'apliquen els punts l) i m) de la prestació 3.1.
- Queden exclosos de la prestació de muntatge d'accessoris tots els accessoris que incorporin sistemes elèctrics i/o electrònics, així com els accessoris amb una finalitat únicament estètica o no relacionada amb la seguretat o la càrrega del vehicle.
- La sol·licitud de prestació de qualsevol apartat del punt 3.1. pel titular suposarà el consum d'1 de les assistències mecàniques anuals, tret de l'apartat i).
- Pel que fa a l'apartat l), el RACC es reserva el dret a no muntar els accessoris en els casos en què el tècnic comprovi que aquests poden tenir defectes.
- A més, el RACC no es fa responsable del muntatge dels accessoris, ja que són elements fàcilment manipulables.
- Els VMP destinats a un ús no particular, com ara els d'ús comercial o empresarial, inclosos els de lloguer, missatgeria o transport retribuït de passatgers.
- Els VMP destinats a participar en qualsevol exercici acrobàtic o pràctica esportiva.
- Els VMP que no compleixin la normativa actual de la DGT.
- Els VMP amb potència superior a 2.000 W.
- Els VMP que assoleixin una velocitat superior a 30 km/h.

4. ASSISTÈNCIA PERSONAL EN VIATGE

4.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Prestacions en cas d'immobilització del vehicle per raó d'avaria, accident o robatori (exclosos els VMP i les bicicletes)

En cas d'immobilització del vehicle, i si la reparació no es pot fer el mateix dia del sinistre, el soci, els familiars coberts per les prestacions i la resta d'ocupants del vehicle que el soci condueixi podran optar entre les prestacions no acumulables següents:

1. Si l'avaria o accident es produeix a més de 200 km del domicili del soci, podrà optar per allotjar-se en un hotel de fins a 3 estrelles mentre duri la reparació i per un màxim de 3 nits, si l'incident té lloc a Espanya, o de 4 nits, si és a l'estranger. També podrà optar per un vehicle de lloguer durant la reparació, per un màxim de 2 dies. Tot i això, haurà de retornar-lo al mateix país on el va recollir i no podrà conduir-lo fora dels seus límits.
2. Trasllat en el mitjà de transport més adequat, a parer del RACC, fins al domicili del soci o fins al punt de destinació del seu viatge, a elecció del soci, sempre que les despeses no superin les de retorn al seu domicili.

En els casos de robatori i furt, per gaudir de la prestació s'haurà d'acreditar la presentació de la corresponent denúncia davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

Aquesta prestació està subjecta a les condicions particulars de la companyia de lloguer del vehicle, a la disponibilitat d'aquesta companyia a la zona o país on s'hagi produït l'incident i també a les seves condicions (targeta de crèdit, edat...).

Si s'ha de traslladar el soci com a conseqüència d'una avaria o accident amb el vehicle que condueix, el RACC també es farà càrrec de les despeses ocasionades pel trasllat dels animals domèstics propietat del soci —de fins a 75 kg de pes— que hi viatgin en el moment del sinistre. Això, sempre que no hi hagi un altre acompanyant que es pugui encarregar del trasllat de l'animal i no sigui possible utilitzar el vehicle on viatgen per al trasllat. Aquest trasllat es farà en el mitjà de transport més adequat a parer del RACC i està subjecte a les seves limitacions.

Aquesta prestació també s'aplica en cas de desaparició del vehicle per robatori o furt, sempre que s'acrediti la presentació de la corresponent denúncia davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

b) Prestacions en cas d'immobilització del vehicle per indisposició del conductor (exclosos els VMP i les bicicletes)

Si durant un viatge el soci conductor del vehicle queda incapacitat per conduir i la resta d'ocupants no el poden substituir, el RACC posarà a la seva disposició una d'aquestes opcions:

1. Trasllat d'un familiar perquè es faci càrrec del vehicle.
2. Enviament d'un xofer professional.

L'opció de transportar el vehicle i els seus ocupants fins al seu domicili o fins a la seva destinació és possible sempre que les despeses, en aquest darrer cas, no superin les de tornada al domicili. Només seran a càrrec del RACC les despeses del xofer professional, amb l'excepció de totes les restants (tant del vehicle com dels seus ocupants). El RACC podrà repatriar el vehicle per altres mitjans, i decidirà quin és el més adequat en cada cas.

Si el vehicle que s'ha de repatriar arrossega un remolc que supera els 750 kg de pes, per aplicar la prestació al remolc caldrà tenir contractada la modalitat Caravana.

c) Solucions en cas de pèrdua de claus del vehicle

Si el soci no disposa de les claus per obrir el vehicle, el RACC li oferirà dues opcions assistencials, entre les quals escollirà l'alternativa que consideri més idònia:

1. Obertura del vehicle utilitzant mitjans mecànics si és possible, sempre que, a part del soci, del propietari o del conductor habitual del vehicle, hi hagi present, en el moment de l'obertura, algun membre dels cossos i forces de seguretat.
2. Enviament d'un duplicat de les claus al soci, si les facilita algun parent o alguna persona que ell indiqui.

d) Tornada anticipada en cas de defunció o malaltia greu d'un familiar

Si en el transcurs d'un viatge del soci o del familiar cobert per les prestacions mor a Espanya —o pateix una malaltia greu amb perill de mort— el seu cònjuge, pare, mare, fills o germans, i el mitjà utilitzat per al viatge no li permet avançar la tornada, el RACC es farà càrrec del seu trasllat i del trasllat dels familiars directes acompanyants —fins al primer grau de consanguinitat o afinitat— fins al lloc d'inhumació o d'hospitalització del familiar, sempre que estigui en territori nacional.

e) Tornada anticipada en cas de sinistre al domicili del soci

El RACC s'encarregarà de traslladar el soci o el familiar cobert per les prestacions amb el mitjà de transport més adequat, si es produeix al seu habitatge habitual —el que consta enregistrat a la nostra base de dades— algun sinistre que el faci inhabitable, o bé si els seus accessos són forçats de manera que quedi accessible a qualsevol persona. Aquesta prestació tindrà lloc sempre que les persones cobertes no puguin tornar a casa pels mitjans inicialment previstos.

Per beneficiar-se de la prestació, el soci o la persona coberta per les prestacions haurà d'acreditar la presentació de la denúncia corresponent per aquest fet davant les autoritats competents abans de sol·licitar l'assistència.

f) Garanties jurídiques a l'estranger: avançament de les despeses de defensa jurídica automobilitista, d'interpret i de les fiances

Si arran d'un accident de circulació patit pel soci a l'estranger s'instrueixen procediments civils o penals, el RACC li facilitarà la defensa i li avançarà l'import de les despeses d'advocat, de procurador i/o de les costes judicials fins a un límit global de 1.500 €, impostos inclosos.

En aquest supòsit, el RACC avançarà també l'import de les fiances que se li imposin per garantir-ne la llibertat provisional o l'assistència personal al judici fins a un import màxim de 7.000 €, impostos inclosos. Així mateix, el RACC avançarà fins a 1.500 € per a les despeses d'interpret derivades de la intervenció en aquests procediments.

En qualsevol cas, el soci haurà de fer un reconeixement escrit del deute a favor del RACC i s'haurà de comprometre a retornar la quantitat sol·licitada en el termini màxim d'1 mes després d'haver efectuat la petició.

En cas de sinistre, el soci haurà d'enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l'informaran de com s'ha de procedir.

g) Avançament de fons a l'estranger

Si durant un viatge a l'estranger el soci o el familiar cobert per les prestacions es veu privat de diners en efectiu per robatori, pèrdua d'equipatge, malaltia o accident, o si el vehicle pateix una avaria i necessita fons per fer front al pagament de la reparació, el RACC gestionarà un enviament de fins a 2.500 €, impostos inclosos, per fer front als pagaments necessaris. Ara bé, serà necessari que prèviament un tercer dipòsit l'esmentada quantitat al domicili social del RACC.

En cas de sinistre, el soci haurà d'enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l'informaran de com s'ha de procedir.

h) Ampliació d'estada a l'estranger per pèrdua o robatori del passaport o d'alguna altra documentació identificativa necessària per viatjar

Si durant el viatge a l'estranger el soci o el familiar cobert per les prestacions perd o li roben el passaport, o qualsevol altra documentació identificativa imprescindible per sortir del país o entrar a Espanya, i es veu obligat, per aquest motiu, a allargar la seva estada, el RACC es farà càrrec de les despeses d'allotjament en un hotel fins que la documentació sigui substituïda. Si s'ha perdut o han robat la documentació d'un menor d'edat, el RACC també es farà càrrec de les despeses d'allotjament d'un acompanyant major d'edat. Es cobreix un màxim de 60 € per dia i persona, amb un límit total de 300 € per persona, impostos inclosos.

Per beneficiar-se de la prestació, el soci o la persona coberta per les prestacions ha d'acreditar la presentació de la denúncia corresponent per aquest fet davant les autoritats competents abans de sol·licitar l'assistència.

i) Demora, pèrdua i indemnització per retards del viatge

1) Demora del viatge

Quan es produeixi una demora superior a 6 hores en l'inici del viatge en transports públics subjectes a horaris establerts, el RACC reemborsarà les despeses reals i necessàries de transport, allotjament i manutenció que s'hagin generat allà on s'hagi produït la demora. L'import màxim cobert per soci en aquesta garantia és de 150 €.

El soci haurà d'enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l'informaran de com ha de procedir.

Se n'exclouen les indemnitzacions per demores que es produeixen en vols no regulars.

El soci haurà de presentar el certificat del transportista que reflecteixi l'hora de sortida real i la causa de la demora, i també les factures originals de les despeses que la demora hagi provocat.

2) Pèrdua del mitjà de transport per accident *in itinere*

El RACC garanteix el reemborsament de les despeses reals i necessàries (desplaçament, allotjament i manutenció) que s'hagin generat al lloc on s'ha produït la pèrdua del vol, o d'un altre mitjà de transport col·lectiu contractat, quan la pèrdua estigui provocada per un accident del mitjà de locomoció utilitzat pel soci per desplaçar-se fins al lloc de sortida d'aquest mitjà de transport col·lectiu (aeroport, port, estació de ferrocarril o estació d'autobusos). L'import màxim cobert per soci en aquesta garantia és de 100 €.

El soci haurà de presentar el comunicat de l'accident sobrevingut, o un justificant, i les factures originals de les despeses ocasionades arran de la pèrdua del mitjà de transport.

El soci haurà d'enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l'informaran de com ha de procedir.

3) Pèrdua de connexió de vols

Quan el soci perdi el seu vol de connexió ja confirmat en el punt de transbord, perquè el primer vol ha arribat tard, i aquest fet li suposi més de 6 hores d'espera, el RACC li reemborsarà les despeses de primera necessitat que raonablement hagi tingut (fins i tot per adquirir un bitllet per a un altre vol o transport alternatiu), fins a un límit de 100 € per soci.

El soci haurà de presentar el certificat del transportista que reflecteixi l'hora de sortida real i la causa de la demora, i també les factures originals de les despeses ocasionades arran del retard.

El soci haurà d'enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l'informaran de com ha de procedir.

4) Demora del viatge per *overbooking* en un mitjà de transport aeri

Si a conseqüència de la contractació per part del transportista aeri d'un nombre de places més elevat de les realment existents (*overbooking*) es produeix una demora en la sortida del mitjà de transport superior a 6 hores, el RACC reemborsarà al soci les despeses de primera necessitat imprescindibles que hagi tingut mentre esperava la sortida del vol.

L'import màxim cobert per soci en aquesta garantia és de 100 €.

El soci haurà de presentar el certificat del transportista que reflecteixi l'hora de sortida real i la causa de la demora, i també les factures originals de les despeses ocasionades arran del retard.

El reemborsament no superarà mai el preu del bitllet corresponent al trajecte volat.

El soci haurà d'enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l'informaran de com ha de procedir.

5) Indemnització per retard d'equipatge

La demora en el lliurament ha de ser superior a 12 hores, amb una indemnització de 50 €, i de 24 hores, amb una indemnització de 100 €, o bé que hi hagi una nit pel mig. En el cas que la demora es produeixi en el viatge de tornada, només es cobreix si el lliurament de l'equipatge s'endarrereix més de 48 hores, a comptar des del moment de l'arribada. Límits:

Viatge d'anada:

- 12 hores de retard = 50 € d'indemnització.
- 24 hores de retard = 100 € d'indemnització.

En qualsevol cas, la indemnització màxima serà de 150 €.

En cap cas aquest reemborsament és acumulable amb el reemborsament de la garantia "Indemnització per robatori, destrucció o pèrdua d'equipatge per part d'una empresa de transport aeri públic de viatgers, o bé en qualsevol altre mitjà de transport públic".

Per gaudir d'aquesta garantia el soci cobert per les prestacions ha de presentar al RACC un document acreditatiu que especifiqui l'ocurrència de la demora i la seva durada, que ha de ser expedit per l'empresa portadora.

El soci haurà d'enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l'informaran de com ha de procedir.

Exclusions aplicables a les garanties d'equipatges Aquesta garantia no cobreix:

- a) Les mercaderies i el material d'ús professional.
- b) Les joies, en el sentit d'objectes d'or, platí, plata, perles o pedres precioses; monedes, bitllets de banc, bitllets de viatge, col·leccions de segells, títols de qualsevol naturalesa, documents d'identitat i, en general, tot document i valors en paper, cintes i discs amb memòria, documents registrats en bandes magnètiques o filmats; objectes de valor, en el sentit d'objectes de plata, quadres, obres d'art i tot tipus de col·leccions d'art, així com la pel·leteria fina; pròtesis, audiòfons, ulleres i lents de contacte; instruments musicals; aparells de telefonia, electrònics i digitals; material informàtic de tota mena i els seus accessoris. c) El material esportiu.
- d) El furt, en el sentit de la sostracció de coses mobles alienes sense l'existència de violència o d'intimidació sobre les persones ni força sobre les coses.
- e) Els danys causats pel desgast normal o natural, vici propi i embalatge inadequat o insuficient, fins i tot si els ocasiona el transportista, així com els produïts per l'acció lenta de la intempèrie.
- f) Les pèrdues resultants del fet que un objecte, no confiat a un transportista, hagi estat simplement extraviat o oblidat.
- g) El robatori provinent de la pràctica del càmping o l'ús de la caravana en acampades lliures. Se n'exclouen totalment els objectes de valor en qualsevol modalitat d'acampada.

- h) El robatori de l'equipatge o dels objectes personals que estiguin en vehicles o tendes de campanya.
- i) Els danys, pèrdues o robatoris resultants del fet que els efectes i objectes personals hagin estat deixats sense vigilància en un lloc públic o local a la disposició de diversos ocupants.
- j) Qualsevol trencament de l'equipatge no provocat per alguna de les causes cobertes.
- k) Els danys causats directament o indirecta per fets de guerra, desordres civils o militars, motí popular, vagues, terratrèmols i radioactivitat o per qualsevol motiu de força major.
- l) Els danys causats intencionadament per l'assegurat, o per negligència greu seva, i els ocasionats per vessament de líquids dins l'equipatge. m) Tots els vehicles de motor, així com els seus complements i accessoris.

Exclusions aplicables a les garanties de demores i pèrdues de serveis Aquestes

garanties no cobreixen:

- a) Les garanties i prestacions que no hagin estat sol·licitades al RACC i que no hagin estat efectuades per o amb el seu acord, excepte en cas de força major o d'impossibilitat material demostrada.
- b) Els sinistres causats per dol del soci cobert per les prestacions o de les persones que hi viatgin.
- c) Els sinistres ocorreguts en cas de guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues, detencions per part de qualsevol autoritat per delictes no derivats d'accident de circulació i restriccions a la lliure circulació, o en qualsevol altre cas de força major, tret que el soci cobert per les prestacions demostrï que el sinistre no té relació amb aquests esdeveniments.
- d) Els sinistres que tinguin per causa les irradiacions procedents de la transmutació o desintegració nuclear o la radioactivitat, així com els derivats d'agents biològics o químics.
- e) Les despeses de restaurant i d'hotel, excepte les que ja cobreix el mòdul.
- f) Supòsits de conflictes socials.
- g) **Pel que fa a vols, se n'exclouen les reclamacions per demores en vols no regulars.**

6) Indemnització per robatori, destrucció o pèrdua d'equipatge per part d'una empresa de transport aeri públic de viatgers, o bé amb qualsevol altre mitjà de transport públic

Es cobreixen els objectes d'ús personal necessaris en el transcurs del viatge, contra:

- El robatori, entès com la sostracció de les coses mobles alienes amb violència o intimidació a les persones o fent ús de la força sobre les coses.
- La destrucció total o parcial durant el trasllat de viatgers.
- La pèrdua durant el trasllat de viatgers.

La indemnització màxima anual per carnet de soci i per a tots els sinistres patits pel soci i els seus familiars coberts per les prestacions, en el transcurs d'un viatge, és de 600 €, impostos inclosos. La indemnització per l'equipatge té una depreciació per l'ús d'un 20%, per al primer any, i d'un 30% a partir del segon any transcorregut des de la compra.

La valoració dels mesos s'aplica segons el criteri de proporcionalitat amb relació als percentatges indicats. No

obstant això, els objectes de valor queden garantits dins d'uns límits:

- Les joies, els objectes elaborats amb un metall preciós, les pedres precioses, les perles i els rellotges estan garantits únicament contra el robatori, i només si el soci els porta al damunt.
- El material fotogràfic, cinematogràfic, d'enregistrament o de reproducció de so o imatge, així com els seus accessoris, les peces de pell i els fusells de caça estan garantits únicament si el soci els porta al damunt.
- El màxim de la indemnització o el conjunt dels objectes de valor és del 50% del límit de la suma garantida.
- La indemnització s'ha de sol·licitar en un termini màxim de 15 dies feiners des de la tornada del viatge, excepte per causes justificades que ho impedeixin. Un cop transcorregut aquest termini, el RACC podrà reclamar els danys i perjudicis causats per la falta de comunicació.

En cas de sinistre, el soci haurà d'enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l'informaran de com ha de procedir.

El soci haurà de comunicar, en tot cas, les garanties que té contractades amb altres companyies asseguradores per al mateix risc. Si es percep una indemnització per part d'aquestes o de la pròpia empresa de transports públics, el RACC contribuirà a la indemnització en proporció a la suma assegurada sense que es pugui superar la quantitat de 600 €, impostos inclosos.

En cas de robatori, el soci haurà de presentar la denúncia corresponent, el mateix dia dels fets, davant les autoritats de la policia més properes al lloc del delictes.

En cas de destrucció total o parcial durant el trasllat per part d'una empresa de transport públic de viatgers, haurà de presentar el document acreditatiu que li faciliti la companyia.

En cas de pèrdua durant el trasllat per part d'una empresa de transport públic de viatgers, haurà de presentar un certificat que constati els fets, emès per la companyia. El soci haurà de facilitar totes les proves que li puguin sol·licitar sobre l'existència i el valor de l'equipatge en el moment del succés. El soci haurà d'adjuntar a la seva declaració els documents següents que justifiquin la seva petició:

- Número de soci (al corrent de pagament en el moment del succés).
- Original de la denúncia de la policia.
- Certificat de constatació del dany o de la pèrdua emès per la companyia.

- Originals de factures de compra o documentació acreditativa de l'existència dels objectes.
- Factures de reparació o, si no n'hi ha, certificat d'irreparabilitat.
- Relació detallada i valorada dels objectes robats, perduts o deteriorats.
- Indicació de les garanties subscrites amb altres companyies d'assegurances per al mateix risc.

j) Despeses de matriculació per a la recuperació total de punts perduts

El RACC abonarà al soci les despeses de matriculació per assistir al curs de sensibilització i reeducació viària a fi de recuperar el permís o llicència de conducció, en el cas que la retirada del permís sigui per pèrdua total de punts per infraccions de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària comeses amb el vehicle del soci.

Caldrà assistir al curs seguint les instruccions del RACC. Quedarà exclosa d'aquesta cobertura qualsevol revocació o pèrdua de vigència que no consisteixi en la pèrdua total dels punts assignats legalment al soci (15 punts). Per establir l'import econòmic d'aquesta cobertura, es tindran en compte els tres conceptes següents:

1. Import garantit màxim de 500 €.
2. Acreditar, amb un document oficial, la pèrdua dels punts totals que suposen la pèrdua del permís.
3. El nombre total de punts que suposin la revocació per sancions posteriors a la data de contractació del servei (mínim 18 mesos).

A l'efecte d'aquest servei, s'entendrà que la data de pèrdua dels punts és la data en què es va cometre la infracció. Aquesta garantia només serà vàlida per a socis amb una antiguitat al Club superior a 18 mesos.

Exclusions

- Se n'exclou l'opció de reemborsament al compte del soci. Només es gestionarà el curs a cost zero, excepte fora de Catalunya.
- Se n'exclou tota persona que hagi perdut el seu dret a conduir per la via penal.
- Se n'exclou la pèrdua de punts per infraccions que es regeixin per la Llei de transports terrestres o per qualsevol altra llei que no sigui la de trànsit i seguretat viària.
- El soci tindrà dret a les cobertures d'aquest paràgraf en una única ocasió per anualitat de la modalitat.
- Se n'exclouen els conductors professionals.

Com se sol·licita la prestació

Si el seu domicili es troba a Catalunya i vostè compleix els requisits, ha d'enviar un correu electrònic a serviopera@racc.es amb aquestes dades:

- Certificat de trànsit que acrediti la pèrdua de punts.
- DNI.
- Telèfon de contacte.
- Correu electrònic de contacte.

L'assumpte del correu ha de dir: **"Reemborsament GLOBAL per pèrdua de punts"**.

El RACC es posarà en contacte amb vostè per organitzar el curs a través dels seus propis centres o de centres concertats. Consulti els nostres centres disponibles en aquest enllaç: <https://raccautoescuela.es/recuperacion-puntos>.

Si el seu domicili es troba fora de Catalunya, ha d'enviar un correu electrònic a serviopera@racc.es amb la documentació següent:

- Certificat de trànsit que acrediti la pèrdua de punts.
- DNI.
- Telèfon de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Factura del pagament del curs de recuperació total de punts.
- Certificat d'assistència emès pel centre on es va fer el curs.

L'assumpte del correu ha de dir: **"Reemborsament GLOBAL per pèrdua de punts - FACTURA"**. Tan bon punt el RACC verifiqui que vostè compleix les condicions, es procedirà al reemborsament del cost del curs que seleccioni per a la recuperació de punts, amb un límit màxim de 500 €, al compte que consti enregistrat a la base de dades del RACC.

k) Avis de multes

El RACC implantarà un sistema de cerca a Testra i butlletins oficials (o qualsevol sistema que el substitueixi), sempre que l'estat de la tècnica ho permeti, per rebre notificacions d'expedients sancionadors en matèria de trànsit i circulació de vehicles de motor que apareguin a nom de l'usuari, a fi que siguin atesos dins del termini i en la forma escaient.

Aquesta cerca es fa únicament sobre la base de la informació facilitada per les diferents administracions públiques a Internet, i d'aquesta dependrà l'eficàcia del servei.

Si es localitza alguna publicació, els usuaris en seran informats a través de missatges SMS o del correu electrònic de contacte facilitat a aquest efecte, excepte:

- Expedients en matèria de transports, medi ambient o, en general, publicacions no relacionades amb la seguretat viària o circulació de vehicles de motor.

- Errors, retards, il·legibilitat o dades d'identificació insuficients, a més de les fallades d'Internet dels organismes oficials; tots ells aliens a la voluntat de les parts.

Aquest servei només serà vàlid a Espanya i sempre que les administracions pertinents continuïn publicant aquesta informació pels canals preestablerts.

4.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: RACC Global i RACC Global Beneficiari, RACC Global Family i RACC Global Family Jr.

Totes les persones indicades en les casuístiques següents es consideraran familiars coberts per les prestacions (cobertura familiar), tret de les garanties que recullen els punts 4.1.a), 4.1.b) i 4.1.c).

Les cobertures dels punts 4.1.k) i 4.1.j) només s'aplicaran a RACC Global i RACC Global beneficiari.

Tindran dret a les prestacions el soci com a tal i també, sempre que estiguin registrats correctament a la base de dades del RACC:

- La parella del soci titular que tingui la modalitat RACC Global Family i que convisqui al mateix domicili que el soci titular.
- Els fills RACC Global Family Jr. de fins a 35 anys d'edat que convisquin amb el soci.
- Els fills del soci de qualsevol edat amb discapacitat física o psíquica, reconeguda oficialment, que convisquin al seu domicili i que estiguin a càrrec seu. d) La resta dels ocupants del vehicle en cas d'accident, avaria o robatori, quan el soci en sigui el conductor.

4.3. ÀMBIT TERRITORIAL

Es presta a tot el món, a més de 25 km del domicili del soci (10 km a les illes). En cas d'immobilització del vehicle per avaria o accident, es traslladarà el soci i la resta d'ocupants fins al lloc de destinació del vehicle o fins al domicili del soci, segons les prestacions.

Només es presten a Espanya, resta d'Europa i països no europeus riberecs de la Mediterrània els punts 4.1.a), 4.1.b), 4.1.c) i 4.1.f).

4.4. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Se n'exclouen les despeses d'hotel i restaurant, llevat de les que preveu el punt 4.1.a); les despeses de taxi i peatge, i les sostraccions d'equipatge, material i objectes personals, excepte les que preveu el punt 4.1.i), número 6, i les despeses d'hotel referents a la llista d'exclusions de l'apartat 5.4 sobre assistència sanitària urgent en viatge.
- Les despeses de tornada al domicili del soci que recullen els punts 4.1.d) i 4.1.e) seran a càrrec del RACC a partir d'una carretera transitable o un nucli habitat. Si el soci es troba en una ubicació remota, el transport des del punt d'origen fins a una carretera transitable o un nucli habitat serà a càrrec del soci.
- Les despeses de consum (combustible) i altres d'específiques del vehicle de lloguer, com ara peatges o aparcaments, seran a càrrec del soci. Igualment, s'haurà de fer càrrec de les multes d'aparcament i de trànsit en què hagi incorregut.
- Les despeses addicionals derivades del trasllat d'animals domèstics (morrió, gàbia, corretja, etc.).
- Per tenir dret a la prestació que recull el punt 4.1.d), serà imprescindible que el soci o els seus familiars acompanyants presentin el bitllet de tornada al seu domicili i un informe mèdic que justifiqui la defunció o malaltia greu d'un familiar, que haurà de ser prèviament aprovat pel RACC.
- El RACC no es farà càrrec de la compra del bitllet del ferri o vaixell, si és necessari, per al trajecte de tornada.

En relació amb la garantia d'equipatges, que recull el punt 4.1.i), números de l'1 al 6, se n'exclou:

- Tot robatori, destrucció o pèrdua causada intencionalment pel soci mateix o per negligència seva, o resultant d'una decisió de l'autoritat competent en cas de guerra, declarada o no, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge o qualsevol altre cas de força major. b) Tot robatori, destrucció o pèrdua causats per mudança. c) Els robatoris comesos pel personal del soci en l'exercici de les seves funcions.
- La sostracció d'objectes deixats sense vigilància en algun lloc públic.
- La destrucció que resulta d'un vici propi de la cosa, del seu desgast normal i natural i de l'abocament de líquids, matèries grasses, colorants o corrosius que formen part de l'equipatge del soci.
- La destrucció d'objectes fràgils, ceràmica, cristall, porcellana i marbre.
- El furt, la pèrdua i l'oblit o simple extraviament d'objectes.
- Els objectes següents: documents, cartes d'identitat, targetes de crèdit, targetes magnètiques, bitllets de transport, diners en metàl·lic, títols de valors i claus.
- Les pertinences següents: bicicletes; remolcs i caravanes; planxes de surf, surf d'estel o surf de vela; vaixells, motocicletes i altres mitjans de transport; planxes d'esquí o surf de neu, i tot tipus de material esportiu.
- El material de caràcter professional.
- Els instruments de música, objectes d'art, antiguitats, col·leccions i mercaderies.
- Les ulleres, lentilles, pròtesis i aparells ortopèdics de tota mena.
- Els aparells de telefonia, videojocs, ordinadors personals, impressores i tota mena de material informàtic.

5. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA URGENT EN VIATGE

5.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Trasllat o repatriació sanitària de ferits i malalts

Si un soci o familiar cobert per les prestacions pateix, durant un viatge, una malaltia o accident que fa necessària la seva hospitalització, el RACC, si és possible, intentarà que aquesta tingui lloc en un centre hospitalari adequat situat a la seva localitat de residència o tan a prop com es pugui. El RACC es farà càrrec de:

1. Les despeses de trasllat a la clínica o a l'hospital més pròxim. En cas d'accident de circulació, tots els ocupants del vehicle tenen dret a aquesta prestació.
2. Posar a la seva disposició un equip mèdic que, en contacte amb el servei mèdic que l'atén, determinarà conjuntament el millor tractament a seguir, així com el seu trasllat a un altre centre hospitalari. El RACC es farà càrrec de les despeses del trasllat, i el seu equip mèdic és qui determinarà el mitjà de trasllat més adequat segons la urgència o gravetat del cas.
3. Les despeses de trasllat o repatriació fins al seu domicili quan el ferit o malalt rebí l'alta.

En cas de malaltia psíquica sobtada, diagnosticada fefaentment per un especialista, la repatriació tindrà lloc si les autoritats sanitàries del lloc on es troba i el mitjà de transport que s'utilitza ho permeten.

b) Trasllat o repatriació de familiars acompanyants

Si el soci ha estat traslladat o repatriat per malaltia o accident, i els seus familiars acompanyants coberts per les prestacions no poden tornar a casa pels mitjans inicialment previstos, el RACC s'encarregarà de transportar-los fins on el soci estigui hospitalitzat i, posteriorment, fins al seu domicili.

Si els familiars que figuren al paràgraf anterior són nens menors de 15 anys o familiars disminuïts de qualsevol edat, i no tenen un familiar o persona de confiança que els acompanyi en el viatge, el RACC posarà a la seva disposició una persona que hi viatgi fins on el soci es trobi hospitalitzat o fins al seu domicili.

c) Despeses mèdiques d'urgència per accident o malaltia sobtada greu durant un viatge per Espanya

Si arran d'un accident o malaltia greu ocorreguda durant un viatge pel territori nacional el soci o un familiar cobert per les prestacions necessita una primera assistència mèdica d'urgència, el RACC es farà càrrec de les despeses mèdiques fins a un màxim de 600 €, impostos inclosos, per persona i sinistre.

Aquesta garantia té caràcter subsidiari a les prestacions que cobreix la Seguretat Social o qualsevol altre organisme o entitat asseguradora que tingui l'obligació de prestar assistència.

d) Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització a l'estranger

Si el soci o familiar cobert per les prestacions necessita assistència mèdica, a causa d'una malaltia sobtada o d'un accident ocorregut a l'estranger, el RACC es farà càrrec de les despeses mèdiques únicament a l'estranger fins a un màxim de **50.000 €**, impostos inclosos, per persona i sinistre, de:

- Les despeses d'hospitalització.
- Les despeses i honoraris mèdics i quirúrgics.
- El cost dels medicaments i vacunes prescrits pel metge.

e) Continuació del viatge després de l'hospitalització a l'estranger

Si el soci o familiar cobert per les prestacions que ha estat internat per malaltia sobtada o accident en un centre hospitalari a l'estranger rep l'alta mèdica en un període de temps que fa factible la seva reincorporació al viatge que estava fent, el RACC es farà càrrec del transport del soci i d'un acompanyant fins on es trobi la resta de l'expedició, o bé fins al lloc on el soci s'hauria de trobar d'acord amb el pla de viatge establert.

f) Despeses de convalescència a l'estranger

Si el soci o familiar cobert per les prestacions necessita, per prescripció mèdica, que l'estada s'allargui, el RACC es farà càrrec de les despeses d'allotjament en un hotel de fins a 3 estrelles durant un màxim de 7 nits.

g) Despeses de desplaçament i estada d'un familiar en cas d'hospitalització

Si durant el viatge un soci o un membre de la seva família cobert per les prestacions és internat en un centre mèdic, amb una hospitalització prevista de més de 5 dies, o és necessari, abans de tornar, un mínim de 7 dies de convalescència per prescripció mèdica, i no té la companyia de cap familiar o acompanyant major d'edat, el RACC facilitarà a un membre de la seva família, amb residència a Espanya, un bitllet d'anada i tornada perquè acudeixi al seu costat.

Així mateix, el RACC es farà càrrec de les seves despeses de pernoctació en un hotel de fins a 3 estrelles durant un màxim de 5 nits.

h) Transport o repatriació de morts i trasllat de familiars acompanyants

Si durant un viatge mor un soci o un familiar cobert per les prestacions, el RACC s'encarregarà de tramitar les formalitats corresponents al lloc de la defunció, així com del transport o la repatriació del cadàver fins al lloc de la inhumació, sempre que aquesta s'efectuï dins de la província de residència.

En el cas que el soci o familiar cobert per les prestacions viatgi sol, el RACC facilitarà a un familiar del difunt, amb residència a Espanya, un bitllet d'anada i tornada perquè acudeixi al seu costat.

Així mateix, el RACC es farà càrrec de les seves despeses de pernoctació en un hotel de fins a 3 estrelles durant un màxim de 5 nits.

En el cas que els familiars coberts per les prestacions que l'acompanyaven en el moment de la defunció no puguin tornar a casa pels mitjans inicialment previstos, o perquè no els ho permet el seu bitllet de tornada contractat, el RACC es farà càrrec del seu transport fins al lloc de la inhumació o fins al seu domicili a Espanya.

5.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: RACC Global i RACC Global Beneficiari, RACC Global Family i RACC Global Family Jr.

Totes les persones indicades en les casuístiques següents es consideraran familiars coberts per les prestacions (cobertura familiar), tret de les garanties que recullen els punts 5.1.a), 5.1.b) i 5.1.c).

Tindran dret a les prestacions el soci com a tal i també, sempre que estiguin registrats correctament a la base de dades del RACC:

- La parella del soci titular que tingui la modalitat RACC Global Family i que convisqui al mateix domicili que el soci titular.
- Els fills RACC Global Family Jr. de fins a 35 anys d'edat que convisquin amb el soci.
- Els fills del soci de qualsevol edat amb discapacitat física o psíquica, reconeguda oficialment, que convisquin al seu domicili i que estiguin a càrrec seu.
- La resta dels ocupants del vehicle en cas d'accident, avaria o robatori, quan el soci en sigui el conductor. Aquests només gaudiran de la cobertura que preveu el punt 5.1.a), número 1.

5.3. ÀMBIT TERRITORIAL

Es presta arreu del món, a més de 25 km del domicili del soci (10 km a les illes), llevat d'accident de circulació, en què, per al trasllat o la repatriació sanitària dels ferits, es prestarà des del lloc on s'hagi produït (des del km 0).

5.4. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Les lesions sobrevingudes durant l'exercici d'una professió, així com les derivades de la pràctica d'esports en general.
- Se n'exclouen, amb caràcter general, els accidents i les lesions ocasionats per la pràctica de l'esquí alpí, esquí de fons, esquí artístic, salt d'esquí, surf de neu, patinatge sobre gel, i per la pràctica de qualsevol esport d'hivern en general, excepte pel que fa a la prestació de trasllat de ferits. En tots aquests casos, se n'exclou la intervenció (rescat) dins i fora de pistes.
 - El suïcidi, així com les malalties i lesions que resultin de l'intent i que el titular es causi intencionalment a si mateix.
- Les malalties, lesions o estats patològics que es produeixin per una intencional ingestió o administració de begudes alcohòliques, drogues, substàncies tòxiques, narcòtics, o per la utilització de medicaments sense prescripció mèdica.
- Les despeses generades per qualsevol tipus de pròtesi o ortesi, deteriorament o trencament inclosos.
- Els parts i embarassos, llevat de complicacions imprevisibles durant els sis primers mesos de gestació.
- Qualsevol tipus de malaltia psíquica crònica o preexistent.
- A Espanya i a l'estranger, el RACC no es fa càrrec de despeses inferiors a 18 €, impostos inclosos.
- Les despeses de rescat marítim quan el soci o qualsevol membre de la seva família estigui viatjant en una embarcació.
- A l'estranger, el RACC només es fa càrrec d'aquelles despeses mèdiques que siguin justificades a través d'un informe mèdic i prèviament aprovades pel RACC.

- Les despeses d'inhumació, fèretre i cerimònia, en el cas de trasllat o repatriació de morts.
- Se n'exclou qualsevol tipus de despesa mèdica amb finalitats terapèutiques, de tractament estètic o de tipus odontològic (En aquest darrer cas, únicament es cobriran les despeses derivades d'una visita d'urgència prèviament aprovada pel RACC).
- Les despeses de medicina preventiva.
- El RACC no es fa càrrec de cap trasllat o repatriació sanitària del soci o familiars acompanyants que no hagin presentat un informe mèdic prèviament aprovat pel RACC, així com una còpia del bitllet de tornada al seu domicili.
- El RACC no es fa càrrec de la compra del bitllet del ferri o vaixell, si és necessari, per al trajecte de tornada.

6. METGE DE GUÀRDIA

Servei de consulta i assessorament mèdic telefònic, en funcionament les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

A través d'una trucada telefònica al número d'assistència, un metge del RACC l'atendrà per assessorar-lo i aconsellar-lo sobre alternatives possibles a l'hora de solucionar aspectes relacionats amb la seva salut o la de la seva família. El servei inclou la cobertura de psicòleg de guàrdia durant tots els dies de la setmana i en un horari de 9 a 21 h.

6.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

- Assessorament sobre l'ús de determinades teràpies i medicaments, així com de la seva correcta administració i efectes esperats, desitjables o no.
- En cas d'emergència, el RACC mobilitzarà, a càrrec del titular, els recursos més adequats en funció de la patologia i disponibilitat de la zona.
- Facilitar les primeres instruccions sobre les maniobres que cal seguir mentre espera l'arribada dels recursos necessaris.

6.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: RACC Global i RACC Global Beneficiari, RACC Global Family i RACC Global Family Jr.

6.3. EXCLUSIONS I LIMITACIONS Aquest és un servei de consulta telefònica i, per tant, els metges del RACC no faran mai diagnòstics de malalties ni prescripcions de medicaments. El servei de psicologia es limita a 3 consultes a l'any.

7. ASSISTÈNCIA URGENT A LA LLAR

7.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Serveis assistencials a la llar que tenen com a objectiu solucionar o mitigar una situació d'especial incomoditat o gravetat en el gaudi normal del domicili del soci. Només es consideren serveis urgents les peticions referents a serveis de:

- Serralleria.
- Electricitat.
- Aigua.
- Vidres.

Així, i a títol enunciatiu, tenen la consideració de serveis urgents:

- Trencaments de vidres de portes o finestres exteriors o que, en general, aïllen l'habitatge de l'exterior.
- Manca de subministrament elèctric a tot l'habitatge o en alguna dependència on hi ha neveres, frigorífics, rentadores, rentaplats o similars.
- Manca de subministrament elèctric que impedeix el funcionament normal d'equips de calefacció, refrigeració, bombes de calor, aire condicionat o equips anàlegs.
- El servei de serralleria quan el soci no pugui entrar a casa o sortir-ne. Per la pròpia naturalesa del servei, sempre es considerarà com a urgent.
- Quan el domicili es quedi sense subministrament d'aigua.
- Serveis de fontaneria domèstica per restablir el funcionament normal de lavabos, vàters, banyeres, dutxes o similars.

El servei està en funcionament les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Els serveis d'urgència se solucionen d'acord amb el que s'estableix tot seguit per a cada tipologia de servei. El desplaçament del servei de reparació es durà a terme amb la màxima immediatesa possible des de la recepció de l'avis i, en tot cas, abans de les 3 hores següents a la sol·licitud del soci. El desplaçament i la mà d'obra són gratuïts (màxim 4 hores no acumulables). L'import dels materials és a càrrec del soci, que haurà d'abonar-los en el moment de la reparació.

a) Servei urgent de serralleria

Si el soci no pot entrar al seu habitatge habitual (o sortir-ne) per qualsevol fet accidental com la pèrdua, oblit o robatori de les claus, o per la inutilització del pany per intent de robatori o una altra causa que impedeixi obrir l'habitatge o l'aparcament, si és un habitatge unifamiliar, així com l'obertura de portes interiors, tant de les estances de l'habitatge com de les terrasses i balcons, el RACC enviarà un serraller al seu domicili perquè faci la reparació d'urgència necessària per a l'obertura. S'hi inclouen el canvi de pany i l'extracció de la clau, però els eventuais costos de materials són a càrrec del soci.

El servei inclou l'extracció de la clau principal d'accés a l'habitatge, tant si està obert com tancat, i la reparació puntual del pany de la porta principal d'accés per deixar-lo protegit.

b) Servei urgent d'electricitat

Si arran d'una avaria a les instal·lacions particulars de la llar habitual del soci es produeix una falta d'energia elèctrica, a tot l'habitatge o en alguna de les dependències, el RACC hi enviarà un operari perquè faci la reparació d'urgència necessària per restablir el subministrament de fluid elèctric, sempre que l'estat de la instal·lació ho permeti.

c) Servei urgent d'aigua

Quan es produeixi un trencament de les conduccions fixes de l'aigua a l'habitatge del soci titular, el RACC hi enviarà un operari perquè faci la reparació d'urgència necessària per arreglar l'avaría.

S'hi inclou la fuita d'aigua en tubs flexibles d'aigüeres de cuina, bidets, lavabos, termos, etc. El canvi de claus de pas de l'aigua dels tubs flexibles d'aigüeres de cuina, bidets, lavabos, termos, etc. El canvi de la clau de pas de l'aigua general de l'habitatge. I l'embós o desembós (un servei a l'any) que es pugui resoldre manualment o mitjançant l'ús de productes especials de tipus líquid o amb desembossadors manuals.

d) Servei urgent de vidres

En cas de trencament accidental d'algun vidre de portes o finestres exteriors del domicili del soci, el RACC hi enviarà un operari per fer la reparació d'urgència necessària.

7.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: RACC Global i RACC Global Beneficiari, RACC Global Family i RACC Global Family Jr.

Tindran dret a les prestacions el soci com a tal i també, sempre que estiguin registrats correctament a la base de dades del RACC:

- a) La parella del soci titular que tingui la modalitat RACC Global Family i que convisqui al mateix domicili que el soci titular.
- b) Els fills RACC Global Family Jr. de fins a 35 anys d'edat que convisquin amb el soci.
- c) Els fills del soci de qualsevol edat amb discapacitat física o psíquica, reconeguda oficialment, que convisquin al seu domicili i que estiguin a càrrec seu.

El RACC només ofereix assistència a la llar a Espanya.

7.3. ÀMBIT TERRITORIAL

Tot el territori nacional, tant per a l'habitatge habitual del soci com per a la segona residència. La primera residència ha de coincidir amb el domicili del soci titular que figura a la base de dades del Club. La segona residència ha d'anar a nom del titular, beneficiari o cònjuge, o bé s'ha de demostrar, mitjançant rebut domiciliat, que alguna de les figures anteriors hi viu de manera efectiva. Si un soci no pot demostrar la titularitat o utilització de la segona residència s'oferirà l'assistència, llevat del servei d'obertura de portes, però caldrà abonar el cost del servei.

7.4. GARANTIA

El RACC garanteix durant 12 mesos els treballs duts a terme, sempre que el material utilitzat, tant si l'ha aportat l'operari com el soci, sigui de nova adquisició; i durant 24 mesos, els materials substituïts o, si no n'hi ha, la garantia que ofereix el fabricant. El soci disposa d'un nombre il·limitat de serveis a l'any.

7.5. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

a) Referents al servei de serralleria

- ☐ Canvis de bombí, panys o arranjaments de tota mena, excepte els provocats per l'actuació del servei urgent de serralleria (punt 7.1.a).
- ☐ Porta del garatge en comunitats de propietaris.
- ☐ Obertures de portes d'armaris, trasters, caixes fortes i similars.

El servei d'obertura de portes només el pot sol·licitar el soci titular, el beneficiari i/o el soci cònjuge amb carnet, i ha d'estar present en el moment de l'obertura (si el soci titular, beneficiari o soci cònjuge no hi és, haurà d'autoritzar expressament un tercer o hi haurà d'haver algun agent de l'autoritat competent). El domicili del soci, beneficiari o soci cònjuge amb carnet és el que facilita el soci titular com a residència habitual per a la base de dades del RACC, i és responsabilitat del soci titular mantenir actualitzades les dades del beneficiari i les del soci cònjuge a la base de dades del RACC, com també notificar al RACC qualsevol canvi de domicili.

b) Referents al servei d'electricitat

- ☐ Reparació d'avaries pròpies de mecanismes com endolls, conductors, interruptors, etc.
 - ☐ Reparació d'avaries pròpies d'elements d'il·luminació com llums, bombetes, fluorescents, etc.
 - ☐ Reparació d'avaries pròpies d'aparells de calefacció, electrodomèstics i, en general, qualsevol avaria pròpia d'un aparell que funcioni per subministrament elèctric.
 - ☐ Danys produïts per una sobretensió causada per l'establiment d'un pont de cables.
 - ☐ Avaries en alarmes o sistemes de seguretat del domicili.
- Avaries en habitatges exteriors, trasters o similars.
- Avaries la reparació de les quals correspon a la companyia elèctrica.
- Reparació d'avaries als armaris de comptadors o elements de la comunitat de propietaris.



c) Referents al servei d'aigua

- Reparació d'avaries pròpies d'aixetes, cisternes, dipòsits i, en general, de qualsevol element aliè a les conduccions d'aigua pròpies de l'habitatge.
- Substitucions de trams de canonada superiors als 25 cm.
- Treballs de reparació o millores, malgrat s'efectuïn dins les 4 primeres hores de feina de l'operari.
- Substitució o reparació de claus de pas, cisternes, bombes d'aigua o similars.
- Embossos o desembossos que no es puguin resoldre manualment. És a dir, quan calgui la intervenció d'un camió cisterna.
- Conduccions de gas.
- Avaries en canonades ubicades als armaris de comptadors, en conduccions d'aigua anteriors a la clau de pas (celobert, zona comunitària) i, en general, qualsevol avaria que afecti elements de la comunitat de propietaris.

d) Referents al servei de vidres

- Vidres de portes interiors, taules, armaris o miralls.
- Desperfectes per escantells, raspadures, deterioraments superficials o similars.
- No es cobreix el cost del propi vidre (materials).
- Objectes de decoració, escultures, cristalls de valor artístic o similar.
- Llums, bombetes, cristalleries, vaixelles, vitroceràmiques, vidres d'electrodomèstics, televisors, pantalles, monitors, ordinadors personals, plaques solars i, en general, vidres que no formen part de l'immoble.

e) Comuns

Amb caràcter general a qualsevol servei urgent, els treballs de reparació no urgents o millores, tot i que s'efectuïn dins les 4 primeres hores de feina de l'operari, i els costos dels materials utilitzats en les reparacions urgents.

El RACC no cobreix ni garanteix cap servei que no hagi estat sol·licitat i autoritzat prèviament per la Central d'Alarmes del RACC.

Si un servei que s'inicia com a urgent s'ha de derivar a un servei de reparacions, s'hi aplicaran les condicions específiques definides per a aquesta tipologia de servei. Se n'exclouen els habitatges que el soci hagi llogat a terceres persones.

8. SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A LA LLAR

8.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Serveis assistencials a la llar que tenen com a objectiu solucionar o mitigar una situació al domicili del soci i que no recull l'apartat 7, "Assistència urgent a la llar".

8.1.1. Servei de manetes o bricolatge a domicili

Descripció

Servei d'ajuda a la llar per a les reparacions de bricolatge. El "manetes" no substitueix el professional (lampista, electricista, etc.). Els serveis que presta són:

- Penjar cortines, quadres, estenedors, accessoris de bany, miralls, penja-robes, barres d'armaris, etc.
- Col·locar el suport de dutxes tipus telèfon i la connexió; baldes, prestatgeries i termofluids, sense necessitat de cap modificació elèctrica.
- Platines de terminació: embellidor de terres (tapajunts en la unió de dos terres diferents) i protector de cantonera de paret.
- Aïllar finestres: només posant-hi el rivet entre la fulla i el marc i fixar el vidre amb silicona.
- Reparar persianes enrotllables amb mecanisme de corda, cinta o maneta, encastades en un caixó.
- Canviar o instal·lar, en portes interiors de fusta, tiradors, picaportes, poms i molles.
- Canviar frontisses en portes petites de mobles de cuina, bany i auxiliars de fusta.
- Muntar mobles en kit de nova adquisició.
- Encolar cadires, taules i llits de fusta.
- Col·locar o canviar embellidors d'endolls i interruptors, bombetes, tubs de neó, fluorescents i encebadors.
- Instal·lar llums, aplics o plafons, sempre que no se n'hagi de modificar el cablejat.





Ajustar aixetes soltes i canviar-ne les sabates, si en porta.



Purgar radiadors.



Segellar amb silicona les banyeres, dutxes, lavabos i aigüeres.



Tapar petits forats a la paret, no enrajolada, que s'hagin produït amb un trepant (penjant quadres, accessoris...).

Serveis

Els serveis d'aigua inclouen:



Canviar mecanismes de cisternes (no encastades i de tipus motxilla).



Canviar aixetes (bany, cuina, rentadora, rentaplats, etc.) o instal·lar-ne de noves on hi hagi presa d'aigua.



Canviar sifons i vàlvules d'aigüeres de cuina i lavabos (exclosos els de banyera o plat de dutxa).



Netejar sifons d'aigüeres de cuina, banys, bidets, etc. (1 servei a l'any).



Ajustar ancoratges d'elements sanitaris (lavabos, vàters i bidets).

Els serveis d'electricitat inclouen:



Canviar endolls sense modificar-ne els punts de llum.



Muntar ventiladors o llums amb ventilador de sostre i instal·lar-los.



Ocultar cables en canaletes (antena, telefonia, equips de música, etc.).



Canviar o instal·lar timbres (els habitatges de doble planta inclouen la part superior).



Crear nous punts de llum, preses de corrent, telèfon o televisió, fent una instal·lació en superfície.

Els treballs de fusteria inclouen:



Ajustar calaixos de cuina, calaixeres, escriptoris, etc.



Instal·lar protectors infantils en endolls, portes, etc.



Col·locar accessoris de cuina.



Col·locar petits pestells.



Col·locar prestatgeries.

Els serveis d'aire condicionat inclouen:



Revisar el sistema d'aire condicionat.



Netejar filtres.

Els treballs de manetes tecnològic inclouen:

Sintonitzar canals de TV.

Configurar el wifi en un televisor intel·ligent (Smart TV).










Estendre cablatge telefònic.

Instal·lar amplificadors de senyal wifi.

Garantia

El RACC garanteix durant 12 mesos els treballs duts a terme, sempre que el material utilitzat, tant si l'ha aportat l'operari com el soci, sigui de nova adquisició; i durant 24 mesos, els materials substituïts o, si no n'hi ha, la garantia que ofereix el fabricant.

Exclusions i limitacions

-  Qualsevol servei que no hagi estat sol·licitat i autoritzat prèviament per la Central d'Alarmes del RACC.
-  Instal·lació de llums, aplics o plafons que necessitin un nou punt de llum; instal·lació d'halògens.
-  Canvi d'endolls, de clavilles i d'interruptors, si se n'ha de manipular el cablejat elèctric; instal·lació d'endoll de vitroceràmica.
-  Instal·lació o canvi de vidres.
-  Panys de portes interiors, fregaments en finestres o portes i tot allò relacionat amb portes d'accés al domicili (panys, pestells, tancaments, manetes...).

El servei de manetes o bricolatge a domicili es limita a 1 servei l'any. La mà d'obra i el desplaçament són gratuïts fins a un màxim de 4 hores no fraccionables. A partir de les 4 hores, el soci haurà d'assumir el cost de la mà d'obra del professional. L'import dels materials és sempre a càrrec del soci. Aquests costos s'han d'abonar en el moment de la reparació. Si un servei que s'inicia com a gratuït supera el termini de 4 hores, s'hi aplicaran les condicions específiques definides per a aquesta tipologia de servei, en què el soci haurà d'assumir el cost de la mà d'obra del professional. Els materials sempre els ha d'aportar el client. El servei es pot prestar de 8 a 20 h, de dilluns a divendres (tret de festius), i segons la disponibilitat del professional. Se n'exclouen els habitatges que el soci hagi llogat a terceres persones.

8.1.2. Servei d'inspecció d'instal·lacions de la llar

Descripció





El servei d'inspecció de les instal·lacions de la llar inclou una visita anual a l'habitatge del soci durant la qual es duen a terme les operacions pertinents de revisió, verificació i control necessàries, segons consten al full de confirmació de prestació del servei que rep el soci.

La revisió, d'una durada màxima d'1 hora, es duu a terme sobre la base d'una inspecció visual de l'habitatge del soci, d'acord amb un protocol intern d'inspecció elaborat pel RACC, seguint els criteris generals de bones pràctiques i obtenció de la informació en funció de l'objectiu que es vol assolir.

Com a resultat de la inspecció, s'elabora un informe de diagnosi que conté una opinió experta de l'estat observat de les instal·lacions de l'habitatge del soci inspeccionat. Aquest informe no substitueix altres informes tècnics ni cap documentació obligatòria per normativa.

Així mateix, l'emissió d'aquest informe no eximeix la propietat de dur a terme un manteniment i ús correctes per garantir les condicions que l'informe exposa. La



inspecció de les instal·lacions de la llar comprèn:

-  Revisió general de la instal·lació elèctrica.
-  Revisió general de la instal·lació de calefacció.
-  Revisió general de la instal·lació de refrigeració (aire condicionat).
-  Revisió general de les instal·lacions d'aigua.

L'objectiu de la inspecció és descriure l'estat aparent dels sistemes o components més representatius de l'habitatge. Es tracta d'un reconeixement general, a nivell de primera diagnosi, per conèixer-ne les característiques essencials.

El resultat de la inspecció respon exclusivament a les condicions en què es porta a terme, i el resultat no es pot extrapolar a altres paràmetres que el puguin condicionar.

Exclusions i limitacions

-  Només són objecte d'inspecció els elements visibles. Queden fora de l'abast de la inspecció els elements ocults per falsos sostres, maquinària, electrodomèstics, objectes personals, etc.
-  Els aparells que hi hagi a l'habitatge en el moment de la inspecció només s'inspeccionen per determinar la presència de connexions a les xarxes corresponents, així com el seu aspecte.

Els aparells no es mouen de lloc i, per tant, poden amagar defectes dels quals no respon la inspecció.

La inspecció d'aparells no inclou la confirmació del calibratge dels termòstats, ni el funcionament de rellotges, llums d'encesa, etc.

El servei d'inspecció i revisió de les instal·lacions de la llar es limita a 1 servei a l'any. Se

n'exclouen els habitatges que el soci hagi llogat a terceres persones.





Limitacions de la inspecció de la instal·lació elèctrica

- La inspecció dels interruptors, endolls i punts de llum es duu a terme sobre una mostra representativa.
- Els elements ocults de la instal·lació elèctrica no són objecte de la inspecció.
- La inspecció no inclou dispositius amb control remot, sistemes d'alarma i els seus components ni la xarxa de baix voltatge (sistemes, components, cablejat secundari, antenes, cablejat informàtic, sistemes i cablejat de televisió per satèl·lit, ni cap element que no formi part del sistema principal de distribució elèctrica).

Limitacions de la inspecció de la instal·lació de calefacció

- La inspecció de la instal·lació de calefacció no inclou una avaluació detallada del sistema de generació (per exemple, la caldera).
- La propietat té l'obligació de conservar i mantenir els elements en bon estat, d'acord amb la normativa vigent, així com de disposar dels certificats obligatoris corresponents.
- La idoneïtat del subministrament de calor i la seva distribució a l'habitatge no són objecte d'inspecció.
- Els intercanviadors de calor dels escalfadors i l'interior dels tirs de les llars de foc tampoc no són objecte d'inspecció.

Limitacions de la inspecció de la instal·lació de refrigeració

- La inspecció no té la missió d'avaluar la idoneïtat del subministrament de refrigeració i la seva distribució a l'habitatge, ni el mesurament de la pressió dels líquids refrigerants, l'estat dels filtres, les possibles pèrdues de càrrega i el rendiment dels equips.
- La inspecció es limita a avaluar l'estat aparent dels equips i la seva resposta davant la posada en marxa.

Limitacions de la inspecció de la instal·lació d'aigua

- Les parts ocultes de la instal·lació d'aigua no són objecte d'inspecció.
- La inspecció de la instal·lació d'aigua i dels sanitaris té per objecte comprovar la totalitat dels mecanismes accessibles. El servei es presta de 8 a 20 h, de dilluns a divendres (tret de festius).

Prestacions complementàries

Aquest és un servei d'inspecció i revisió visual de les instal·lacions de l'habitatge del soci i, per tant, els especialistes no poden prestar serveis de reparació durant la visita.

Si és necessari sol·licitar un servei de reparació al domicili del soci, el RACC posa a la seva disposició una xarxa de serveis i professionals que, amb la finalitat de solucionar les incidències de la llar, li presten:

- Serveis urgents de serralleria, aigua, vidres i electricitat.
- Serveis de reparacions.
- Serveis de reformes.

8.1.3. Servei de consultes informàtiques telefòniques

Descripció

S'ofereix assistència informàtica remota, sempre que es tracti d'incidències derivades de l'ús particular de l'ordinador al domicili del soci. Es proporciona assistència al soci per col·laborar en la resolució de dubtes o problemes amb el seu ordinador. Inclou la resolució d'incidències, administració i configuració dels sistemes i ajuda en la utilització d'aplicacions. Es presta a través d'Internet, mitjançant una eina de control remot, i per telèfon trucant al 900 351 434.

Aquestes consultes tenen caràcter gratuït, sens perjudici del cost dels serveis de telecomunicació que hagi d'utilitzar el soci com a requisit per accedir als serveis, si escau. El nombre de consultes que el soci pot fer és il·limitat. La disponibilitat del servei és de 24 hores, els 365 dies de l'any.

Productes suportats

- Sistema operatiu: tots els sistemes operatius Windows (Windows 10 i 11, versió Home i Professional, i suport limitat en versions fora del Suport Oficial, com ara funcionament de programes que no en depenen, o funcionament de determinats tipus de maquinari que no es vegi afectat).
- Programari (en PC amb sistema operatiu Windows, MacOS i plataformes mòbils com iOS i Android).
- Programes d'oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, FrontPage i Access), així com suites ofimàtiques no llicenciades com Libre Office, Open Office, Google Docs, etc.
- Programes d'Internet: Mozilla Firefox, Outlook i Outlook Express, Microsoft Edge, Google Chrome, Thunderbird o Mail i programari legal obtingut en botigues digitals dels sistemes operatius principals per a instal·lació, gestió o resolució de dubtes a nivell domèstic.
- Programes multimèdia: Acrobat, Windows Media Player, Audacity, VLC i els principals còdecs del mercat.

- Compressors: WinZip, WinRAR, 7Zip i altres d'integrats en sistemes operatius.
- Copiadors: CD Burner XP i altres d'integrats en sistemes operatius.
- Antivirus i tallafocs: Panda, Bitdefender, Norton, Eset, Windows Defender, McAfee, Avira, Avast, etc. També gestors de contrasenyes, controls parentals i VPN.
- Gestió de programes de control (*drivers*) de qualsevol dels dispositius a dalt esmentats.
- Certificació digital: exportació, importació, sol·licitud de certificats, funcionament via web i local, integració de signatura digital en documents i gestions, autsignatura o DNI electrònic.
- Edició multimèdia bàsica, tant d'imatge com d'àudio i vídeo.
- Gestió de xarxes socials per incloure, modificar i eliminar contingut.
- Intel·ligència artificial: suport en l'accés, registre i configuració inicial de plataformes i assistents basats en la IA.
- Maquinari (en PC amb sistema operatiu Windows): components interns de l'ordinador, tant de taula com portàtil (targeta gràfica, targeta de so, targetes de xarxa, etc.), monitor, teclat, ratolí, impressores, mòdem, lectors i gravadores de CD, DVD i Blue Ray, escàners, dispositius d'emmagatzematge externs, càmera web, multifuncions, etc., i determinats equips domèstics com els robots de neteja, Smart TV, càmeres de seguretat o amplificadors de xarxa tipus PCL i similars.

Exclusions i limitacions

Actualment no se suporten els productes següents:

- Sistemes operatius de la família UNIX.
- Sistemes operatius Linux.
- Sistemes operatius Chrome OS.
- Plataformes de servidor.
- Sistemes de càlcul avançats (sistemes de CAD, servidors de base de dades, etc.).
- PC experimentals de fabricació casolana.
- NAS.
- Descàrrega de contingut protegit per copyright.
- Particions.
- Màquines virtuals.
- Gestió de ROM i *firmware*.

El RACC no es fa responsable de la pèrdua d'informació o danys causats en els sistemes informàtics del soci arran d'actuacions en equips que continguin o estiguin infectats per virus, codis maliciosos (cavalls de Troia, cucs, etc.), programari espia, programes *peer to peer*, o per qualsevol altre programa, aplicació, programari o maquinari que estigui instal·lat, amb el seu coneixement o sense, a l'ordinador del soci i que es comporti maliciosament.

En general, el RACC no es fa responsable dels danys causats per l'ús indegut dels sistemes.

8.1.4. Servei d'assistència tecnològica Descripció

Servei d'atenció telefònica per atendre consultes sobre l'equipament tecnològic que el soci té a casa.

Aquest servei inclou la instal·lació, desinstal·lació, posada en marxa, connectivitat i configuració de l'equipament tecnològic.

Dispositius sobre els quals es presta el servei

- TDT.
- Ordinadors (de taula, portàtils, All In One).
- DVD-Vídeo, Blue Ray, Top Box i Apple TV.
- Home Cinema.
- Càmera digital.
- Vídeo digital.
- Televisors.
- Consoles de joc.
- Equips Media Center.
- Canons de projecció.
- Dispositius de domòtica i llar intel·ligent: assistents de veu, llums intel·ligents, termòstats, endolls i sensors connectats o càmeres de seguretat, entre d'altres.

Exclusions i limitacions

El servei es pot sol·licitar per telèfon trucant al 93 396 10 98. Aquestes consultes tenen caràcter gratuït, sense perjudici del cost dels serveis de telecomunicació que hagi d'emprar el soci com a requisit per accedir-hi. El nombre de consultes que pot fer el soci és il·limitat. La disponibilitat del servei és de 24 hores, els 365 dies de l'any. El RACC es limita a facilitar el contacte amb els professionals per atendre els serveis d'assistència tecnològica que el soci requereixi, i no serà responsable de la prestació d'aquests serveis.

8.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

El RACC ofereix assistència a la llar als residents a Espanya que en siguin socis.

Les modalitats que hi tenen dret són: RACC Global i RACC Global Beneficiari, RACC Global Family i RACC Global Family Jr.

8.3. ÀMBIT TERRITORIAL

Els serveis es presten a l'àmbit territorial d'Espanya, amb les matisacions següents:

- La primera residència ha de coincidir amb el domicili del soci titular que figura a la base de dades del Club.
- La segona residència ha d'anar a nom del titular, beneficiari o cònjuge, o bé s'ha de demostrar, mitjançant rebut domiciliat, que alguna de les figures anteriors hi viu de manera efectiva.

9. ASSISTÈNCIA JURÍDICA I RECURSOS DE MULTES

El RACC presta assessorament jurídic telefònic en l'àmbit personal i familiar del soci, així com assessorament i redacció de reclamacions en matèria de defensa del consumidor i usuari, i assessorament i redacció de recursos contra infraccions administratives de trànsit, circulació i seguretat viària.

9.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Assessorament

Atenció telefònica d'aquelles consultes respecte a les quals s'aplica el dret espanyol. Aquestes consultes es resolen a l'acte. Això no obstant, aquells casos que per la seva complexitat requereixen una anàlisi més profunda es podran resoldre en un termini màxim de 72 hores des que es rep la documentació, si cal analitzar-la.

La resolució de consultes, per tant, comprèn també l'anàlisi de la documentació que sigui necessària i que el soci haurà de facilitar seguint les indicacions que rebí. Els temes de dret espanyol susceptibles de consulta, excloent-ne el dret Internacional públic o privat i el dret mercantil, són, entre d'altres, els següents:

- Civil: família, obligacions i contractes, herència i successions, drets reals, responsabilitat extracontractual, defensa de consumidors i usuaris.
- Penal: delictes i faltes.
- Laboral: contracte de treball i acomiadament, jubilació, prestacions d'atur, pensions i Seguretat Social.
- Fiscal: IRPF, impost de transmissions patrimonials, actes jurídics documentats i impostos locals.
- Administratiu: responsabilitat patrimonial i procediments administratius.

A causa de la particularitat de la matèria, l'assessorament en qüestions laborals i fiscals s'efectua de manera genèrica.

b) Servei d'urgència legal

Atenció telefònica les 24 hores, els 365 dies de l'any, sobre situacions d'urgència legal relacionades amb l'ús i la tinença del vehicle. Les altres consultes que no es puguin considerar d'urgència legal, a parer del RACC, s'atendran de 9 a 21 h.

Les situacions d'urgència legal susceptibles de consulta són aquestes:

- Accidents de circulació.
- Robatori o furt de vehicles.
- Immobilització del vehicle.
- Detencions del soci en dependències policials o judicials.

c) Redacció de reclamacions de consum

Redacció de totes aquelles reclamacions que es puguin produir en matèria de defensa de consumidors i usuaris.

El RACC es limitarà a redactar-les, d'acord amb les dades que faciliti el soci, les quals li seran remeses per fax o correu electrònic. El termini màxim d'elaboració és de 72 hores des que el soci facilita les dades necessàries per confeccionar-les. La signatura, presentació i subsegüent tramitació de les reclamacions és a càrrec del soci.

En tot allò relacionat amb la propietat o l'ús del vehicle, el RACC confeccionarà qualsevol tipus d'escrit de reclamació que sigui necessari presentar al taller reparador, concessionari, fabricant del vehicle o empresa prestadora de serveis relacionats amb l'automòbil, en funció del tipus d'incidència. En aquests casos, el RACC subscriurà els escrits de reclamació i efectuarà la presentació corresponent davant l'empresa prestadora del servei. El RACC també es farà càrrec de la redacció i presentació dels escrits pertinents quan s'interposi una reclamació de responsabilitat patrimonial de l'Estat, a conseqüència d'un fet derivat de la circulació, de la tinença o la possessió d'un vehicle de motor, sempre que l'esmentada prestació no quedi coberta per la pòlissa d'assegurança del vehicle.

d) Bufets d'advocats

Si cal iniciar una via judicial o resoldre una consulta de gran complexitat, el RACC posa a disposició del soci una xarxa de bufets d'advocats col·laboradors que l'atendran sempre en condicions especials.

La primera visita és gratuïta i, si escau, el bufet facilitarà al soci un pressupost previ per escrit i sense compromís. A més, el bufet d'advocats col·laborador aplicarà al soci un 10% de descompte en la minuta final de l'advocat, que es calcularà sobre la base dels honoraris recomanats pel Col·legi Professional al qual pertany.

El soci podrà decidir si encarrega definitivament el cas al bufet d'advocats col·laborador, i haurà de pagar els honoraris estipulats d'acord amb les condicions a dalt esmentades, sense que aquestes s'apliquin als honoraris de procurador ni despeses judicials.

La visita a la xarxa de bufets d'advocats col·laboradors està condicionada al règim de visites que cadascun d'ells estableixi.

e) Recursos de multes

Assessorament

Atenció de tota mena de consultes relacionades amb la imposició de sancions administratives en matèria de trànsit en general, o relatives a un procediment sancionador en marxa.

Confeció de recursos

El RACC, un cop rebuda la documentació necessària dins d'un termini suficient per gestionar-la, elaborarà els escrits pertinents que s'hagin de presentar, exclusivament en via administrativa. La persona que figura a la denúncia administrativa com a presumpta infractora haurà d'autoritzar el RACC, per escrit, perquè elabori i presenti els plecs de descàrrecs i recursos. Per fer-ho, haurà de remetre la documentació necessària que el RACC li demani, previ contacte amb ell a través dels canals que s'habilitin a l'efecte. L'Administració enviarà directament al soci la resolució del recurs.

Presentació d'escrits

El RACC també presenta els escrits davant dels organismes administratius pertinents.

9.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: RACC Global i RACC Global Beneficiari, RACC Global Family i RACC Global Family Jr.

9.3. ÀMBIT

El servei versa sobre les qüestions jurídiques a les quals s'aplica el dret espanyol i que tenen lloc en territori espanyol en l'àmbit de la persona física. El servei es presta de dilluns a divendres, en horari ininterromput de 9 a 21 h.

9.4. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- El RACC assessora sobre consultes que versin sobre qualsevol àmbit del dret espanyol (no relatives al dret Mercantil), llevat d'aquelles que afectin o puguin afectar, directament o indirecta, els interessos del RACC, o puguin perjudicar-ne la imatge o prestigi professional.
- L'assessorament del RACC es basa en les dades que facilita el soci, i no es fa responsable de l'aportació completa de la documentació per part del soci ni de la seva veracitat.
- El RACC es reserva el dret de decidir quines consultes, en funció de la seva complexitat especial, requereixen ser ateses i analitzades personalment per un bufet d'advocats. □ La redacció de reclamacions no recollides al punt 9.1.c), així com l'elaboració i la revisió de declaracions fiscals i tributàries, ni la realització de càlculs laborals, de pensions, quitances, etc.
- Les despeses i la tramitació de la via judicial, si és necessària.
- Els casos que per la seva complexitat especial necessitin una atenció personalitzada per part del bufet col·laborador.
- El RACC s'eximeix de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels bufets d'advocats col·laboradors, als quals correspon en exclusiva la direcció tècnica i jurídica del cas.
- Pel que fa als recursos de multes, han de constar com a denunciats en la corresponent notificació les persones que descriu l'apartat "Modalitats que hi tenen dret".

10. EXCLUSIONS GENERALS

S'exclouen de la cobertura, en totes les garanties, els riscos generals següents:

- Les malalties o lesions que es produeixin com a conseqüència de patiments crònics o que siguin previs a l'inici del viatge, així com les seves complicacions o recaigudes.
- Les garanties i prestacions que no hagin estat sol·licitades al RACC i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, llevat de força major o impossibilitat material demostrada.
- El RACC es reserva el dret a denegar el servei quan detecti qualsevol ús indegut o abús de les prestacions per part del soci, com ara un ús professional no autoritzat. A més, en aquests casos el RACC podrà donar de baixa immediatament la seva condició de soci per incompliment de les seves obligacions com a tal, i exigir-li la responsabilitat derivada de l'ús indegut o abús dels serveis.
- Així mateix, es reserva el dret de denegar el servei si aquest és fruit d'actes fraudulents o causats per dol o per actes notòriament perillosos o temeraris del soci, del conductor, de l'ocupant o de les persones que hi viatgin.
- De la mateixa manera, també es reserva el dret de poder denegar el servei quan el vehicle accidentat o avariats sigui conduït sota la influència de begudes alcohòliques o de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques, independentment que el soci que sol·liciti l'assistència en sigui el conductor o un dels ocupants.
- Els accidents que sobrevinguin practicant competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i juguesques, i la participació en excursions i travessies organitzades no relacionades amb vehicles clàssics.
- Els sinistres ocasionats per activitats esportives i turístiques d'aventura, com ara ràfting, descens d'aigües braves, piragüisme, canoa caiaç, esquí nàutic, surf de vela, tresc, senderisme o ciclisme de risc (en vies no asfaltades), auto 4x4, moto raid, quads, salt de pont, barranquisme, parapent, heliesquí, *hidrobob*, hidrotrineu, alpinisme, escalada, submarinisme, paracaigudisme, ala delta, vol amb ultralleuger, espeleologia, etc.
- Les lesions o els accidents corporals com a conseqüència d'accions delictives; provocacions, batesses, baralles i duels; imprudències, juguesques, o qualsevol fet arriscat o temerari.
El RACC no cobreix els costos telefònics de les trucades necessàries per gestionar qualsevol expedient.

Així mateix, el RACC denegarà l'assistència, si el soci titular no està al corrent de pagament.

11. LIMITACIONS

El RACC no respon dels retards o incompliments causats per força major, o per les especials característiques administratives o polítiques d'un país determinat. En tot cas, si no és possible una intervenció directa, s'han de reembossar al titular (mitjançant la presentació dels corresponents justificants originals) les despeses en què hagi incorregut i que les nostres prestacions garanteixin en tornar a Espanya, o, en cas de necessitat, de seguida que es trobi en un país on no concorri l'anterior circumstància. Amb caràcter general, no respon dels fets o actuacions violentes de les forces armades o de les forces i cossos de seguretat en temps de pau.

Tampoc no respon dels possibles danys o roboratoris als vehicles abans de l'arribada de l'assistència enviada pel RACC o quan els automòbils estacionin en un aparcament públic o privat. Els serveis d'assistència es presten sempre que el temps de permanència fora del domicili habitual no sigui de més de 60 dies per viatge o desplaçament. En cas d'estades superiors, així com per a acompanyants no socis del RACC, es pot contractar una pòlissa suplementària d'assistència en viatge a qualsevol delegació.

Així mateix, el RACC no respon dels sinistres ocorreguts en cas de força major (guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues, avalots, restriccions a la lliure circulació, així com terratrèmols, irradiacions nuclears, pandèmies i altres fenòmens catastròfics).

Aquestes prestacions tenen una carència de 48 hores, a comptar des de la data de contractació de la modalitat, sempre que se n'hagi satisfet la quota corresponent.

En qualsevol cas, no es prestarà cap assistència en aquells accidents, incidents o malalties que s'hagin produït abans de la data d'alta en el Club.

El RACC, en tot moment, facilitarà les dades d'aquells proveïdors que consideri en millor disposició de prestar el servei que el soci requereixi quan el Club no l'ofereixi directament.

En els casos en què el RACC es limita a facilitar les dades d'un proveïdor del servei, el Club no es responsabilitza de la prestació del servei que el professional efectui. El RACC s'eximeix, per tant, de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels professionals el contacte dels quals hagi facilitat. Són aquests professionals els responsables de dirigir el servei que s'ha de prestar.

Tots els serveis que necessitin desplaçament de personal RACC especialitzat es prestaran sempre que hi hagi disponibilitat dels mitjans utilitzats.

El nombre màxim anual d'assistències mecàniques gratuïtes és de 6.

Es considera cobertura familiar un màxim de 4 membres, sempre que compleixin els requisits establerts per cada garantia.

12. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El RACC té el compromís irrevocable amb els seus socis de respectar el seu dret fonamental a la protecció de les seves dades personals.

El RACC tractarà les dades personals dels seus socis a l'efecte de donar compliment als objectius, a les finalitats i a les activitats que li són pròpies: mantenir i gestionar la seva relació com a membres i informar-los sobre beneficis i avantatges inherents a la seva condició.

Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

- Identitat: Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC o el Club), amb NIF: G-08.307.928.
- Adreça postal: avinguda Diagonal, 687, 08028 Barcelona.
- Telèfon: 900 357 357.
- Correu electrònic: inforacc@racc.es.
- Contacte del delegat de Protecció de Dades del RACC: dporacc@racc.es.

Quines dades tractem?

El RACC tracta aquestes dades: dades de contacte, DNI, data de naixement, nacionalitat, sexe, estat civil i domiciliació bancària, que són necessàries per tramitar la seva alta com a soci.

A més, el RACC tractarà totes aquelles dades que siguin necessàries per prestar qualsevol assistència objecte de les prestacions, incloses, si procedeix, les de salut.

Si un soci contracta qualsevol dels productes i serveis que ofereix el RACC, el Club tractarà les dades necessàries per fer efectiva la contractació.

Amb quina finalitat tractem les seves dades?

Al RACC tractem les dades que ens proporcionis, en qualsevol moment de la seva relació amb el Club, amb les finalitats següents: **1)**

Finalitats relacionades

amb la relació contractual o orgànica que l'uneix al RACC

- Gestionar la seva condició de soci del RACC.
- Comunicar-li els beneficis i avantatges dels quals gaudeix com a soci del RACC.
- Prestar-li els serveis contractats com a client o soci del RACC.
- Rebre la informació sol·licitada.

Aquest tractament és necessari per formalitzar la seva condició de soci del RACC o per prestar-li el servei que ens sol·licita. L'oposició al tractament de les seves dades relacionades amb l'alta en el Club o amb la contractació de qualsevol producte o servei comportarà la baixa immediata de la seva condició de soci o la no prestació del producte o servei contractat.

2) Finalitats basades en l'interès legítim del RACC

- Oferir-li o recomanar-li serveis o productes del RACC que puguin ser del seu interès.
- Elaborar un perfil comercial que ens permeti optimitzar la finalitat anterior. En cap cas es prendran decisions automatitzades sobre la base d'aquest perfil amb una finalitat diferent de la indicada. En particular, el perfil comercial no tindrà en cap cas finalitats de *scoring*.
- Comunicar les seves dades a empreses del Grup RACC (vegeu www.racc.es/quienessomos) amb finalitats administratives o per donar compliment a obligacions legals, com ara la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme.

3) Finalitats que requereixen el seu consentiment exprés

- Oferir-li o recomanar-li serveis o productes del RACC que puguin ser del seu interès amb posterioritat a la seva baixa com a soci, o a la prestació dels serveis contractats o pels quals ha mostrat interès.

Aquest tractament només es durà a terme si vostè ha prestat el seu consentiment a través de la casella habilitada a aquest efecte. La falta de consentiment a qualsevol de les finalitats indicades no tindrà cap conseqüència en la relació contractual o orgànica que manté amb el RACC. Li recordem que, en qualsevol moment, podrà oposar-se al tractament de les seves dades, especialment en el cas de l'enviament d'ofertes comercials.

Qualsevol informació, oferta o recomanació es podrà enviar per qualsevol mitjà, tant físic com telemàtic (correu electrònic, fax, SMS, xarxes socials, aplicacions mòbils, etc.).

A més, en cas que la seva modalitat inclogui el servei "Avis de Multes" li sol·licitarem el seu consentiment exprés per a:

- Comunicar-li, via SMS o correu electrònic, les notificacions d'expedients sancionadors en matèria de trànsit i circulació de vehicles de motor que apareguin a nom del soci a Testra i butlletins oficials.

Aquest tractament es realitzarà únicament si ha prestat el seu consentiment exprés. **En cas de no prestar el seu consentiment exprés a través dels mitjans habilitats a aquest efecte, el RACC no li prestarà el servei "Avis de multes".**

A quins destinataris es comunicaran les seves dades?

Grup RACC

Les seves dades es comunicaran al Grup RACC. La relació d'empreses del Grup RACC, la trobarà a www.racc.es/quienessomos. La comunicació tindrà aquestes finalitats:

- Oferir-li o recomanar-li serveis o productes del Grup RACC que puguin ser del seu interès.
- Complir obligacions legals. El RACC comunicarà les seves dades als organismes públics i judicials competents quan tingui l'obligació legal de fer-ho.
- Amb finalitats administratives internes, com ara facilitar la contractació de productes i serveis d'altres entitats del Grup RACC.

Companya asseguradora ARAG SE, Sucursal a Espanya (CIF W0049001A)

Pel que fa a les prestacions d'assistència sanitària i personal urgent en viatge, les seves dades es comunicaran a la companyia asseguradora d'aquestes, ARAG SE, Sucursal a Espanya, amb la finalitat de donar cobertura al risc assegurat. El RACC disposarà en tot moment de la informació sobre l'assistència prestada per aquesta companyia asseguradora.

Pel que fa al tractament de les dades per part de la companyia asseguradora, vostè podrà exercir els drets especificats a l'apartat següent enviant un correu electrònic a lopd@arag.es o, si ho prefereix, mitjançant una carta postal adreçada al c/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (amb la referència "Protecció de dades"). En el cas que no obtingui satisfacció en l'exercici dels seus drets, podrà presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd.es).

Pot consultar la Política de Privacitat d'ARAG al lloc web www.arag.es.

Diferents encarregats del tractament

D'altra banda, l'informem que determinats proveïdors de serveis del RACC, nacionals i internacionals, poden tenir accés a les seves dades i tractar-les en nom i per compte del Club en el marc de la seva prestació de serveis (assessorament jurídic, empreses de serveis informàtics, empreses de seguretat, centres de trucades, etc.).

Quins són els seus drets en facilitar-nos les seves dades?

Pot exercir els seus drets d'accés, portabilitat, rectificació, supressió, limitació i oposició a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat. Així mateix, podrà revocar en qualsevol moment el consentiment prestat.

- El dret d'accés li permet conèixer i obtenir gratuïtament la informació sobre les seves dades de caràcter personal sotmeses a tractament.
- El dret de portabilitat li permet sol·licitar el lliurament de les seves dades en un format estructurat d'ús comú i de lectura mecànica i interoperable o, sempre que la tecnologia ho permeti, que transmetem directament les seves dades a un altre responsable.
- El dret de rectificació li permet corregir errors, modificar les dades que resultin ser inexactes o incompletes i garantir la certesa de la informació objecte de tractament.
- El dret de supressió li permet sol·licitar que se suprimeixin, sense perjudici del deure de bloqueig, les dades objecte de tractament.
- El dret de limitació li permet, en determinats supòsits que la llei preveu, sol·licitar que les seves dades es bloquegin i que se'n limiti l'accés únicament a efectes de la formulació, l'exercici o la defensa de reclamacions, la protecció dels drets d'una altra persona física o jurídica, o per raons d'interès públic.
- El dret d'oposició li permet sol·licitar que no es dugui a terme el tractament de les seves dades de caràcter personal o aturar-lo.
- El dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en mitjans automatitzats, si la decisió produeix efectes jurídics en vostè o si li afecta significativament de manera similar.

Per exercir aquests drets podrà utilitzar els formularis que tenim a la seva disposició a: www.racc.es/LOPD.

També podrà exercir qualsevol d'aquests drets si s'adreça al delegat de Protecció de Dades del RACC, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a dporacc@racc.es; o per correu postal a l'av. Diagonal, 687, 08028 de Barcelona (a/ Delegat de Protecció de Dades del RACC). Ha d'aportar una còpia del seu DNI o d'un document oficial que l'acrediti.

També té dret a presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Disposa de la informació necessària a: www.agpd.es.

Com hem obtingut les seves dades?

Les seves dades provenen de la informació que vostè ens facilita quan contracta i manté productes o serveis amb nosaltres, tant de forma directa com indirecta (per exemple, a través de consultes, sol·licituds d'informació, etc.).

En el cas de no haver-nos facilitat directament les seves dades, l'informem que les seves dades ens han estat facilitades pel soci que ha contractat la modalitat corresponent.

En particular, les dades que tractarem inclouen, si escau, les categories següents: dades de caràcter identificatiu, dades econòmiques i financeres, dades de salut, dades referents a les seves característiques personals i circumstàncies socials i informació comercial.

Quant de temps conservarem les seves dades?

Les dades personals que ens proporcionin es conservaran mentre siguin necessàries per a la finalitat per a la qual van ser recollides. En tot cas, un cop cursi la seva baixa com a soci del Club, per qualsevol motiu, les seves dades es cancel·laran automàticament després de 5 anys.

Vostè també podrà revocar el seu consentiment en qualsevol moment. En aquest cas, passarem a cancel·lar les seves dades. La cancel·lació de les dades es farà per bloqueig. Amb aquest mètode, el RACC no tindrà accés a les seves dades i només les tractarà per posar-les a disposició de les autoritats públiques o judicials i per a l'atenció de les possibles responsabilitats relacionades amb el tractament de les dades, en particular per a l'exercici i la defensa de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Conservarem les seves dades bloquejades durant els terminis que preveuen les disposicions aplicables o, si escau, les relacions contractuals mantingudes amb el RACC, i procedirem a la seva supressió física una vegada transcorreguts aquests terminis.

13. OBLIGACIONS I DEURES DEL SOCI

- Els serveis d'assistència es presten al soci o als familiars coberts per la pòlissa, prèvia trucada a la Central d'Alarmes del RACC o als telèfons facilitats a l'apartat 2.
- El domicili del soci amb carnet és aquell que faciliti el soci titular com a residència habitual per a la base de dades del RACC. Així mateix, el soci titular del carnet ha de notificar al RACC qualsevol canvi de domicili i de domiciliació bancària.
- En el moment en què el soci facilita al RACC un número de compte bancari per a la domiciliació de la seva quota d'afiliació al Club, autoritza expressament el RACC perquè el cobrament de la quota es faci anualment en aquest compte, mentre no es produeixi la seva baixa com a soci del Club. El soci també l'autoritza a utilitzar la domiciliació bancària per cobrar aquells serveis que hagi sol·licitat prèviament i que no quedin coberts per les prestacions de soci.
- L'impagament de la quota anual per part del soci dona lloc a la suspensió temporal dels seus drets i, conseqüentment, a la suspensió del dret a obtenir les prestacions dels serveis que descriu aquest document, tant per part del soci com del beneficiari. Si sol·licita algun servei mentre dura l'impagament, el titular ha d'abonar-ne l'import i, un cop es regularitzi la situació, sol·licitar-ne el reembossament.
- El carnet del RACC és a títol personal i intransferible.
- L'abonament de la primera anualitat suposa per part del soci l'acceptació de totes les condicions que recull aquest document, que li són aplicables, i es consideren automàticament prorrogades si el soci no manifesta per escrit la seva voluntat de no renovar.
- El soci es pot informar de les tarifes actualitzades de les diferents modalitats a qualsevol delegació o accedint al lloc web del Club, on pot consultar les tarifes vigents en cada moment.
- Telèfon d'atenció de reclamacions de serveis bàsics relacionats amb el Servei Mèdic. Per a la resta de serveis, es pot adreçar al telèfon d'Atenció Telefònica en el mateix horari de servei.
- Quan la prestació requerida sigui la garantia d'equipatges, el soci, si troba els objectes robats o perduts, tindrà les obligacions següents:
 - a) Ha d'avisar el RACC per escrit des del moment en què tingui coneixement del fet.
 - b) Si el RACC encara no ha pagat el soci, aquest haurà de prendre possessió dels objectes. El RACC només es farà càrrec de les despeses dels possibles deterioraments, i de les pèrdues parcials, sempre que les condicions del carnet de soci del RACC les cobreixi.
 - c) Si el RACC ja ha pagat el soci, aquest pot optar per abandonar els objectes —aleshores quedaran en poder del RACC—, o bé per conservar-los, restituint al RACC la indemnització que ha rebut després de deduir-ne els deterioraments o la pèrdua parcial. Si després de 15 dies el soci no opta per res, el RACC considerarà que el soci s'ha decantat per l'abandonament.

Prestacions d'assistència sanitària i personal urgent en viatge que cobreix la companyia ARAG SE, Sucursal a Espanya (CIF W0049001A), amb domicili al c/ Nuñez de Balboa, 120, 28006, de Madrid.

ARAG SE, Sucursal a Espanya, disposa d'un Departament d'Atenció al Client (c/ Roger de Flor, 16, 08018, de Barcelona, amb adreça electrònica: dac@arag.es i web: www.arag.es) per atendre i resoldre les queixes i reclamacions que els assegurats els presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, que seran ateses i resoltes en el termini màxim d'un mes des de la presentació. En cas de disconformitat amb la resolució adoptada pel Departament d'Atenció al Client, o si ha transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta, el reclamant es pot adreçar al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (Paseo de la Castellana, 44, 28046, de Madrid, amb web: www.dgsfp.mineco.es). La legislació aplicable és l'espanyola.

Responsabilitat civil coberta per BERKLEY EUROPE AG, Sucursal a Espanya, amb clau DGS E-218.