

## 1. CONDICIONES DEL ALTA DEL SERVICIO Y DE LA PRESTACIÓN

El servicio se presta a través de una empresa colaboradora especializada en el Servicio de Asistencia Informática Premium 24 h. La empresa colaboradora tendrá acceso a los datos personales de los socios que tengan contratado el Servicio de Asistencia Informática Premium 24 h con la ÚNICA finalidad de prestar el mencionado servicio, cuyas condiciones se especifican a continuación.

Para la prestación de los servicios, es necesario que el socio titular se encuentre dado de alta como socio del RACC y esté al corriente de pago, tanto de su condición de socio como de la cobertura del Servicio de Asistencia Informática Premium 24 h.

En la comunicación con el RACC (ya sea a través del **teléfono gratuito 900 351 434**, del chat de asistencia informática 24 h o de FonoRACC 900 357 357) solicitando asistencia, el socio deberá identificarse con su nombre y NÚMERO de socio.

## 2. SERVICIOS CUBIERTOS

Los socios que tengan contratada la cobertura del Servicio de Asistencia Informática Premium 24 h podrán disfrutar de los siguientes servicios, siempre que se trate de incidencias derivadas de ordenadores, sean PC o MAC (hasta un máximo de 4), o aparatos tecnológicos de uso doméstico no profesional en el domicilio del socio.

### 2.1 SERVICIO DE ASISTENCIA INFORMÁTICA PREMIUM 24 H REMOTA

Se proporciona asistencia al socio para colaborar en la resolución de dudas o problemas con su ordenador y aparatos tecnológicos de uso doméstico no profesional. Incluye la resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de aplicaciones. Se presta a través de Internet, mediante una herramienta de control remoto, y por teléfono llamando al **teléfono gratuito 900 351 434**. Estas consultas tienen carácter gratuito, sin perjuicio del coste de los servicios de telecomunicación que deba emplear el socio como requisito para acceder a los servicios, en caso de utilizar FonoRACC. El NÚMERO de consultas que puede realizar el socio es ILIMITADO. La disponibilidad del servicio es de 24 horas, los 365 días del año.

A título orientativo, a través del Servicio de Asistencia Informática Premium 24 h el socio puede solicitar:

1. En relación con los aparatos tecnológicos, instrucciones para la resolución de incidencias, consejos y ayuda en su utilización. Se entienden por aparatos tecnológicos los mencionados en el apartado Productos soportados.
2. En relación con los ordenadores:
  - Resolución de incidencias, entendiéndose como tal un mal funcionamiento de cualquiera de las aplicaciones o sistemas mencionados.
  - Ayuda en el uso de aplicaciones y del ordenador.
  - Configuración de los ordenadores, entendiéndose como tal cambiar la parametrización de cualquiera de las aplicaciones o sistemas descritos con el objeto de optimizar el funcionamiento, añadir o eliminar funcionalidades, o añadir o eliminar dispositivos o aplicaciones.
  - Consejo e instrucciones en la instalación y la configuración del equipo y nuevos programas.
  - Recomendaciones sobre los drivers más actuales para el hardware/software del ordenador del socio.
  - Consulta de problemas relacionados con mensajes de error del sistema operativo y las aplicaciones.
  - Diagnóstico remoto de mal funcionamiento de componentes del hardware.
  - Consulta de problemas relacionados con el mal funcionamiento de los componentes de la familia de los sistemas operativos de Microsoft® Windows® y de los usos del software.
  - Optimización del funcionamiento, recomendaciones sobre upgrades/updates, fallo del sistema, desorden funcional de los componentes básicos del hardware y el software.
  - Localización de averías de configuración local y conectividad del establecimiento de una red, así como conexión a Internet.
  - Servicio de "puesta a punto del ordenador". Este servicio consta de:

- Chequeo de disco duro.
- Comprobación de la memoria virtual.
- Escaneo en busca de troyanos, programas espía y virus.
- Borrado de archivos temporales y cookies.
- Actualización de parches de Microsoft.
- Programación de actualizaciones automáticas.

### Productos soportados:

a) **Aparatos tecnológicos:** TV, reproductores multimedia, consolas de videojuegos, PDA, tablets y terminales móviles de 3ª generación.

### b) Para PC o MAC:

- a. Sistemas operativos. Todos los sistemas operativos Windows 7, 10, MAC OS X y superior, IOS, Android
- b. Software (en PC con sistema operativo Windows y MAC con sistema operativo Mac Os X):
  - Programas de oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Frontpage y Access)
  - Programas de Internet: Internet Explorer, Netscape Navigator, Mozilla Firefox, Outlook y
  - Outlook Express, Eudora, MSN Messenger y Yahoo Messenger.
  - Programas multimedia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio y los principales codecs del mercado.
  - Compresores: Winzip, Winrar. Copiadores: Nero.
  - Peer to Peer: emule, Kazaa, edonkey.
  - Antivirus y firewalls: Symantec, McAfee, Bitdefender, ESET NOD, Kaspersky
  - Gestión de drivers (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).
- c. Hardware: componentes internos del ordenador, tanto de sobremesa como portátil (tarjeta gráfica, tarjeta de sonido, tarjetas de red, etc.), monitor, teclado, ratón, impresoras, módem, lectores y grabadoras de CD y DVD, Pen Drive, dispositivos de almacenamiento externos, webcam, Tablets, escáneres, Ipods, móviles de 3ª generación (ios, android) y videoconsolas, y reproductores de imagen y sonido.
- d. Exclusiones de los productos soportados. En la actualidad no se soportan los productos siguientes:
  - Sistemas operativos de la familia de UNIX.
  - Plataformas de servidor.
  - Sistemas de cálculo avanzados (sistemas de cad, servidores de base de datos, etc.).
  - PC y MAC experimentales de fabricación casera.

El RACC no se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del socio como consecuencia de las actuaciones en equipos que contengan o estén infectados por virus, códigos maliciosos: troyanos, gusanos, etc., software espía, programas peer to peer, o cualquier otro programa, aplicación, software o hardware que esté instalado, con conocimiento o no del mismo, en el ordenador del socio y que se comporte de forma maliciosa.

En general, el RACC no se hace responsable de los daños causados por el uso indebido de los sistemas.

■ **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL BASIC, RACC DIGITAL COMPLET Y RACC DIGITAL PREMIUM.

### 2.2 ANTIVIRUS BITDEFENDER

1. El Servicio de Antivirus Bitdefender se prestará a solo una de las siguientes opciones:
  - 3 ordenadores (PC)
  - 1 tablet o smartphone (Android)
  - 1 MAC

2. La carencia de solicitud para nuevos socios será de 30 días hábiles.
3. El horario de solicitud del antivirus será de 24 horas al día, los 365 días del año. La solicitud se realizará a través de la web [www.racc.es/asistencia-informatica](http://www.racc.es/asistencia-informatica)
4. La licencia se suministrará vía correo electrónico en un plazo no superior a 48 horas laborables.
5. La solicitud de dicha licencia solo podrá ser tramitada por el socio titular de la póliza con su correspondiente NÚMERO de socio titular, nunca con el DNI.
6. El RACC no se hace responsable de una infección vírica por el mal uso del ordenador por parte del socio.

■ **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL COMPLET Y RACC DIGITAL PREMIUM.

### 2.3 SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE MÓVILES MOJADOS

1. El Servicio de Recuperación de Móviles Mojados se prestará a cualquier tipo de smartphone (Android y Apple).
2. La carencia de solicitud para nuevos socios será de 30 días hábiles.
3. El horario de solicitud del Servicio de Recuperación de Móviles Mojados será de 24 horas al día, los 365 días del año.
4. Los costes de reparación así como de envío serán gratuitos, limitados a 1 actuación anual.
5. El Servicio de Recuperación de Móviles Mojados solo se prestará a dispositivos dañados por líquidos, nunca por otro tipo de incidencias.
6. El servicio de Recuperación de móviles mojados solo se prestará a dispositivos totalmente dañados, nunca a dispositivos que estén parcialmente dañados. Si un dispositivo funciona parcialmente, el líquido puede ser contraproducente y acabar de dañar el dispositivo.
7. El RACC no se hace responsable de los dispositivos móviles que no se puedan recuperar y/o queden afectados por el punto 6.
8. El proceso de reparación, desde el momento de la recepción del dispositivo en nuestros talleres hasta el momento de su devolución, no superará los 7 días laborables.

### 2.4 SERVICIO DE GEOLOCALIZACIÓN Y BLOQUEO DE SMARTPHONE

1. El Servicio de Geolocalización y Bloqueo de Smartphone puede ser solicitado las 24 horas al día, los 365 días del año.
2. El servicio se prestará sobre cualquier tablet o smartphone equipado con iOS (Apple) o Android.
3. Para solicitar dicho servicio podrá contactar con nosotros vía chat mediante la web [www.racc.soporte.com](http://www.racc.soporte.com), o de manera telefónica al NÚMERO gratuito 900 351 434.
4. Para que este servicio pueda ser usado se debe tener el modo GPS siempre activado en cualquiera de los dispositivos soportados.

■ **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL BASIC, RACC DIGITAL COMPLET Y RACC DIGITAL PREMIUM.

### 2.5 SERVICIO DE BACK UP REMOTO (COPIAS DE SEGURIDAD)

El Servicio de Copias de Seguridad permite hacer copias de seguridad, hasta un máximo de 15 Gb, de la información almacenada en los ordenadores del socio, en un lugar externo de la empresa, concretamente, en servidores alojados en un centro de proceso de datos seguro.

Este servicio cumple con el reglamento general de protección de datos (RGPD), porque la información se almacena encriptada y nadie, salvo la persona que hizo la copia de seguridad, puede acceder a ella.

Las copias de seguridad se realizan a través de Internet de forma totalmente segura, puesto que los datos viajan y se archivan cifrados (con un algoritmo de encriptación fuerte), pudiendo acceder a ellos sólo la persona que hizo la copia de seguridad, tal y como obliga el reglamento general de protección de datos.

El socio debe configurar las carpetas y los ficheros de los que quiere mantener una copia. Una vez que el socio los ha configurado, las copias se hacen de forma automática.

Las copias son incrementales y diferenciales, lo que optimiza el tráfico de datos por la red y por Internet.

Es necesario que el socio disponga de una conexión a Internet a partir de ADSL de 256 KB o superior para utilizar este servicio.

Si un socio necesita soporte para configurar las copias de seguridad, podrá acceder al Servicio de Atención Telefónica del RACC a través del teléfono gratuito 900 351 434 o vía telemática desde el chat.

■ **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL COMPLET Y RACC DIGITAL PREMIUM.

### 2.6 SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DATOS

El Servicio de Recuperación de Datos comprende la recuperación de datos informáticos en cualquier dispositivo propiedad del socio que sufra un daño físico (incendio, daños por agua o accidente, entre otros) o lógico (virus, mala utilización o error humano, entre otros), que impida el acceso a la información contenida en el soporte dañado.

El RACC no tendrá responsabilidad alguna respecto a la información contenida en el soporte dañado.

No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de este servicio, ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no lograrse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte. En caso de no poder recuperarse la información, y siempre que el soporte esté averiado, éste será sustituido en cualquier caso.

El RACC, bajo NINGÚN concepto, será considerado responsable por cualquier daño directo o indirecto de NINGÚN tipo, que pudiera resultar de la utilización por parte del socio de los datos recuperados.

El Servicio de Recuperación de Datos se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos, utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del socio, tales como:

- a. Discos duros (de ordenadores de sobremesa y portátiles).
- b. Memorias portátiles.
- c. Memorias de Tablet o Móviles o sistemas similares.
- d. Sistemas de almacenamiento de vídeos, cámaras digitales.

Las causas que generan el derecho a utilizar este servicio son:

- a. Accidentes, incendio, daños por robo, daños por agua, malos tratos de terceras personas.
- b. Errores humanos.
- c. Virus informáticos.
- d. Problemas de software.
- e. Problemas de hardware.

**El servicio incluye:**

- a. Atención telefónica al socio (SEGÚN horarios de servicio, estando la recogida limitada al horario de plataforma logística).
- b. Transporte del soporte dañado desde el domicilio del socio hasta el laboratorio de recuperación de datos.
- c. Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
- d. Recuperación de los datos si ésta resulta posible.
- e. Nuevo soporte de iguales o superiores características al soporte dañado, si éste no resulta reutilizable, o DVD (dependiendo del soporte y del volumen de los datos a recuperar). Los discos averiados, sobre los que se haya recuperado la información, no serán devueltos. Transcurridos 15 días desde la recuperación de los datos, se reciclarán con garantía de destrucción de la información.
- f. Transporte del soporte con la información recuperada desde el laboratorio hasta el domicilio del socio.
- g. Cobertura de dos incidencias por socio y año sobre soportes denominados domésticos.

Para poder llevar a cabo la prestación de la garantía, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado.

Toda la información contenida en el soporte de almacenamiento de datos se considera a priori perdida por el socio, por lo que el RACC no garantiza la recuperación total o parcial de la información.

**Quedan excluidas las recuperaciones sobre:**

- a. Soportes de almacenamiento que no formen parte del contenido del presente clausulado.
- b. Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega para su recuperación.
- c. La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, así como en los casos de sobrescritura del soporte o el conocido como Head-Crash (pérdida de la película magnética).
- d. Está excluida la recuperación de originales, películas, CD, juegos, etc.
- e. La viabilidad de la recuperación disminuye en casos de:
  - Manipulación por personal no profesional.
  - Incendios.
  - Pérdida de pistas (sobrescrituras de configuración interna del disco). Sobrescrituras de información (p.ej. formateo y reinstalación).
  - Impactos.
  - Daños físicos en la superficie magnética (Head-Crash).

**Dispositivos soportados:**

- a) Dispositivos recuperables de uso doméstico:
  - Discos duros: IDE, USB/Firewire (externos), portátil, Micro drive, PCMCIA, S-ATA.
  - Dispositivos extraíbles: Floppy, Jazz, Zip 100/250/750, CD-R, CD-RW, DVD, DVD-R, PenDrive (USB).
  - Reparación de ficheros: Office (todas las versiones), ficheros comprimidos (Zip, Arj, Rar), ficheros protegidos, Outlook y Outlook Express (estos ÚLTIMOS con autorización escrita).
  - Sistemas operativos: Dos, Windows 3.1, Windows 95/98/Millennium, Windows NT/2000/ XP/, Mac OS, 8/9/10Linux.
  - Tarjetas de memoria: Flash, PCMCIA, Pen Drive, Memory Stick, SunDisk, Micro drive.
- b) Dispositivos no incluidos (uso profesional):
  - Discos duros: SCSI, RAID IDE, RAID SCSI, RAID S-ATA, VOLÚMENES Neterservers (NAS).
  - Sistemas operativos: Windows 2003 Server en adelante, Novell, Linux, Unixware, SCO, Solares, Xirix, Xenix, HP/UX. Prologue.
  - Reparación de ficheros: Dbase III, IV. SQL. Oracle. Ficheros de backup (consultar).

**Prestación del servicio:**

El Servicio de Recuperación de Datos se deberá solicitar en el teléfono gratuito 900 351 434. La atención telefónica se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

El procedimiento que se seguirá para la prestación del servicio será el siguiente:

- a. El socio desmontará el soporte o soportes dañados, para lo que recibirá las instrucciones oportunas si fuera necesario. Si ello no fuera posible, el socio podrá solicitar la asistencia de un técnico para el desmontaje (coste no incluido).  
  
Se recomienda que el envío del soporte se realice, siempre que sea posible, en una bolsa antiestática, empaquetando el soporte en una caja del doble del tamaño del mismo, protegiéndolo con papel acolchado, espuma o lámina de burbujas e incluyendo, si los tuviera, los discos especiales de arranque y las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios y a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que se necesite recuperar.
- b. Una vez que se ha recibido el soporte dañado, se procederá a su inmediato análisis y diagnóstico con el fin de iniciar el rescate de los datos contenidos en el mismo.

c. Una vez concluido el proceso de rescate de los datos del soporte dañado, se enviará al socio la información recuperada en un soporte nuevo sin cargo para el socio.

d. Con el propósito de cubrir cualquier posible extravío durante el envío del soporte de entrega, se grabará y guardará en lugar seguro una copia de seguridad de la información recuperada. Una vez transcurridos 15 días desde la fecha de envío al socio del soporte de entrega, se destruirá definitivamente dicha copia de seguridad.

**Límite de utilización del servicio:**

La recuperación de datos estará limitada a un máximo de dos servicios por socio y año.

El servicio de recuperación de datos estará disponible para todos aquellos socios que hayan sido dados de alta en el servicio con una antelación mínima de 3 meses, significando el periodo de carencia para su utilización.

- **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL COMPLET Y RACC DIGITAL PREMIUM.

**2.7 SERVICIO DE ASISTENCIA A DOMICILIO**

El RACC también pone a disposición de los socios un Servicio Técnico de Asistencia a Domicilio para solucionar problemas de hardware o software, siempre y cuando no se hayan podido resolver desde el centro de soporte técnico de forma telemática, y siempre que lo autorice el técnico especializado que atiende la incidencia. Dicho servicio se prestará ÚNICAMENTE a los PC y MAC (hasta un máximo de 4) y aparatos tecnológicos (SEGÚN los mencionados en el apartado 2) de uso exclusivamente personal que el socio tenga en su domicilio particular. El desplazamiento y la mano de obra son gratuitos. El importe de los materiales corre a cargo del socio, que deberá abonarlos en el momento de la reparación.

**Alcance del servicio:**

- Resolución de incidencias que no se han podido resolver desde el centro de soporte técnico, remoto o telefónico.

En los casos en los que el socio solicite una asistencia a domicilio que no provenga de una incidencia telefónica o remota que no se haya podido resolver desde el centro de soporte técnico, el RACC pone a disposición del socio un Servicio Técnico de Asistencia a Domicilio para solucionar problemas de hardware o software. Dicho servicio también se prestará ÚNICAMENTE a los PC, MAC y aparatos tecnológicos (SEGÚN los mencionados en el apartado 2) de uso exclusivamente personal, que el socio tenga en su domicilio particular. Son a cuenta del socio los costes del desplazamiento, mano de obra y materiales, que deberá abonar en el momento de la reparación. Estas prestaciones tienen una tarifa exclusiva para socios del RACC, y pueden consultarse en nuestra web [www.racc.es/asistencia-informatica](http://www.racc.es/asistencia-informatica), en el teléfono gratuito 900 351 434 o a nuestros técnicos vía telemática desde el chat. El horario para la prestación del servicio es el siguiente:

- Recepción de incidencias: las 24 horas del día.
- Asistencias in situ: días laborables locales en el domicilio del cliente.

**Límite de utilización del servicio:**

En el caso de la prestación de un servicio con carácter exclusivamente tecnológico (SEGÚN los aparatos mencionados en el apartado 2), existirá una limitación de 1 desplazamiento anual de 2 horas de duración máxima, siempre y cuando no se haya podido resolver desde el centro de soporte técnico. Tal limitación no incluye las averías informáticas.

- **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL PREMIUM.

**2.8 SERVICIO DE ASISTENCIA AL TELETRABAJO, EDUCACIÓN Y OCIO EN CASA**

**ASISTENCIA AL TELETRABAJO**

Completo servicio de asistencia y consultas 24x7 para el nuevo hogar digital que pone el foco en el teletrabajo y la educación Online como elementos disruptivos y de mayor crecimiento. Con su activación, por cita previa mediante la plataforma de servicio, el cliente recibirá un servicio personalizado mediante un técnico especialista, que realizará las siguientes tareas:

1. Test de velocidad y chequeo de cobertura.
2. Conexión VPN (Red Privada Virtual).

Además, el cliente tendrá la opción de solicitar la configuración de la asistencia en dispositivos compartidos por distintos miembros de la familia, de modo que se obtenga una privacidad de contenidos y de historiales de navegación.

El servicio se completa con la consultoría 24x7 de nuestros expertos tecnológicos sobre la instalación y mantenimiento de la oficina en casa, al respecto de seguridad, aplicaciones colaborativas y videoconferencia

### ASISTENCIA EN LA EDUCACIÓN ONLINE EN CASA

Servicio de soporte y asistencia 24x7 diseñado para atender las necesidades de la educación online, en los diversos segmentos de usuario tales como:

- Soporte en la instalación y utilización de las plataformas de educación online de los hijos, tales como Moodle, google classroom, etc., así como de los dispositivos de acceso (tabletas y ordenadores, y de manera particular ChromeBook).
- Soporte a problemas de acceso y de lentitud de plataformas de formación Online para adultos, con conocimiento de las principales universidades online de España y de escuelas de negocios, y de los dispositivos de acceso, asesorando particularmente en sus requerimientos.
- Asistencia y consultoría a profesores en todo lo relativo a la tecnología de educación online, tanto sistemas de acceso, conectividad y plataformas.

### ASISTENCIA AL OCIO DIGITAL

Servicio de consultoría y asistencia 24x7 dirigido tanto a menores, con la tutela de los padres, como adultos, para disfrutar de una experiencia de ocio digital en casa con la mayor seguridad.

#### El servicio incluye:

1. Ayuda en la configuración, optimización y recomendaciones de seguridad, del equipo de juego (PC, móvil, Tablet, videoconsola).
2. Asesoramiento a padres sobre juegos adecuados a menores de edad.
3. Plataformas de videostreaming (Netflix, Primevideo, etc) : Asesoramiento sobre el uso compartido, acceso multidispositivos, suscripción segura, gestión de las cuenta de prueba y cómo controlar su vencimiento y el pago vinculado.

Junto a la primera consulta se entregará al usuario una guía de "Todo lo que debes saber del Videostreaming en 2021" diseñada por nuestros especialistas digitales.

- **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL PREMIUM.

## 2.9 SERVICIO DE APRENDIZAJE DIGITAL

### WEBINAR – TALLER DIGITAL

Servicio de Webinar mensual en tecnologías digitales con temática diversa (plataformas videollamada, office 365/gsuite, iOS avanzado, Android avanzado, seguridad digital en casa, etc). Al finalizar el Webinar, se podrá consultar en la hemeroteca del Microsite del servicio.

### VIDEOFORMACIÓN DIGITAL

Servicio personalizado bajo cita previa de una masterclass de 45 minutos en tecnología digital, a elegir entre un menú de opciones. Un uso anual.

En este sentido, el RACC presta asesoramiento y protección jurídica de datos de carácter personal a los socios como usuarios de nuevas tecnologías. Además, presta asesoramiento y redacción de reclamaciones de daños y perjuicios causados por operaciones realizadas en Internet y, con carácter general, en materia de defensa del consumidor y usuario.

La resolución de consultas comprende también el análisis de la documentación que resulte precisa para ello y que el socio deberá facilitar siguiendo las indicaciones que reciba.

#### Asesoramiento jurídico telefónico:

Resolución de cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el socio referente a la utilización de Internet y al comercio digital y circunscrita a la legislación española.

El horario de consulta será de 8:00 a 22:00 horas, de lunes a viernes, en el teléfono 900 242 242. Las consultas serán resueltas en el acto, si bien aquellos casos que por su complejidad requieran un análisis más profundo podrán resolverse en un plazo máximo de 72 horas (excepto festivos y fines de semana) desde que se reciba la documentación, y ésta será siempre telefónica.

Entre otras, podrán consultarse las siguientes materias:

- Consumo: derechos del consumidor, reclamación al proveedor de bienes o servicios, arbitraje de consumo, organismos administrativos.
- Protección de datos: legislación aplicable, derechos de acceso, cancelación y rectificación, denuncias, sanciones.
- Penal: delitos, faltas, juicios rápidos, procedimiento judicial, denuncia, querrela.

Defensa del consumidor: defensa de los derechos del socio como consumidor, en relación con:

1. La compra y utilización de equipos informáticos y tecnológicos.
2. La compra y utilización de programas informáticos.
3. La contratación y utilización de líneas de conexión a Internet.
4. La compra de bienes y servicios en Internet.

Reclamación de daños: daños y perjuicios causados por operaciones realizadas en Internet, con motivo de alguno de los supuestos siguientes:

1. Suplantación de identidad mediante la obtención de claves personales de acceso a páginas web (phising).
2. Introducción en el equipo informático de aplicaciones maliciosas (virus, troyanos, etc.).
3. Obtención mediante aplicaciones maliciosas de las claves personales de acceso a páginas web (pharming).
4. Otros fraudes similares que supongan daños y perjuicios cuantificables y sufridos por la realización de operaciones en Internet.

Protección jurídica de datos de carácter personal: permite al socio realizar cuantas consultas estime necesarias sobre la legislación española de protección de datos de carácter personal, así como la elaboración, a requerimiento del socio, de los siguientes documentos:

1. Escritos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos de carácter personal destinados a aquellas personas físicas o jurídicas a quienes el socio quiera hacer la solicitud.
2. Escrito de denuncia ante la Agencia de Protección de Datos informando de aquellas personas físicas o jurídicas que se hayan dirigido por Internet o correo electrónico, incumpliendo esta normativa, al Asegurado.

Estos servicios se prestarán verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

#### Despacho de abogados:

Caso de resultar necesario iniciar una vía judicial o resolver una consulta de gran complejidad, el socio tendrá acceso a una red de despachos de abogados colaboradores que le atenderán en condiciones especiales:

1. Una primera consulta presencial, previa solicitud, de carácter gratuito en uno de los despachos de la red de abogados.
- Un descuento del 10% en la minuta final del abogado, que se calcula sobre la base de los honorarios recomendados por el Colegio Profesional al que pertenezca. Este descuento no se aplica a los honorarios de procurador ni a los gastos judiciales. La visita a la red de despachos de abogados está condicionada al régimen de visitas establecido por cada uno de ellos.

- **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL PREMIUM.

## 2.10 SERVICIO DE PROTECCIÓN LEGAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Ámbito geográfico: esta garantía es de ámbito nacional.

#### Exclusiones y limitaciones:

El RACC asesorará sobre las consultas que versen sobre cualquier ámbito del Derecho español (no relativas al Derecho Mercantil), con excepción de las que

afecten o puedan afectar, directa o indirectamente, a los intereses del RACC, o puedan menoscabar su imagen y/o prestigio profesional.

- **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL BASIC, RACC DIGITAL COMPLET Y RACC DIGITAL PREMIUM.

## 2.11 CONTROL PARENTAL

El RACC pone a disposición de los socios una aplicación para monitorizar el uso responsable del dispositivo móvil u ordenador de su hijo, y asesoramiento en la instalación y configuración.

La aplicación permite supervisar y bloquear determinados contenidos de Internet, mensajería y chats, y limitar el uso del dispositivo.

### Alcance del servicio:

Resolución de cualquier duda sobre la aplicación a lo largo del contrato.

### Exclusiones y limitaciones:

La aplicación será válida para un dispositivo con sistema operativo Windows/MAC OS X, en caso de ordenador, e iOS/Android, en caso de smartphone.

Será necesario acreditar la relación de progenitor/a o tutor/a legal del menor a monitorizar con la aplicación.

- **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL BASIC, RACC DIGITAL COMPLET Y RACC DIGITAL PREMIUM.

## 2.12 BORRADO DE LA HUELLA DIGITAL/REPUTACIÓN ONLINE

### 2.12.1 Borrado de huella digital

Servicio personalizado de gestión de eliminación de información personal aparecida en los buscadores de internet y en la mayoría de redes sociales.

### Alcance del servicio:

Tras solicitar al usuario las direcciones URL donde aparece la huella que quiere eliminar, se inicia el proceso. Después de un periodo de un máximo de 7 días, se realiza la entrega del servicio.

### Exclusiones y limitaciones:

El servicio está limitado a un servicio anual y para apariciones que afectan a personas físicas. Quedan excluidos el uso profesional y corporativo.

### 2.12.2 Reputación online

Servicio de alerta sobre la aparición de la identidad del usuario en la red, de manera particular en buscadores de Internet y en redes sociales, en el ámbito de la difusión PÚBLICA.

### Alcance del servicio:

Se notificará al usuario la aparición PÚBLICA de sus datos y se le solicitará si quiere activar el servicio de borrado de la huella digital.

### Exclusiones y limitaciones:

El servicio está limitado a un servicio anual y para apariciones que afectan a personas físicas. Quedan excluidos el uso profesional y corporativo.

- **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL BASIC, RACC DIGITAL COMPLET Y RACC DIGITAL PREMIUM.

## 2.13 ASESORAMIENTO EN COMPRAS TECNOLÓGICAS

Servicio de asesoramiento personalizado sobre la idoneidad del producto o requisitos ante las nuevas compras tecnológicas. Compras de un nuevo ordenador, tablet, móvil, televisión inteligente o dispositivo de Internet de las cosas.

- **MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO:** RACC DIGITAL BASIC, RACC DIGITAL COMPLET Y RACC DIGITAL PREMIUM.

---

## 3. FACTURACIÓN Y COBRO

---

La cuota de cobertura del Servicio de Asistencia Informática Premium 24 h se facturará anualmente, conforme a las tarifas vigentes, en el NÚMERO de cuenta previamente

facilitado por el socio. Estas tarifas se encuentran a su disposición en los puntos de información RACC, en nuestra web [www.racc.es/asistencia-informatica](http://www.racc.es/asistencia-informatica) y en FonoRACC 900 357 357. Asimismo, se facturarán al socio, directamente y al contado, los diferentes servicios prestados que conlleven contraprestación económica. El precio y tarifas de los diferentes servicios se detallarán en cada servicio concreto.

---

## 4. DURACIÓN

---

El servicio entrará en vigor a partir de la fecha en que el socio se dé de alta en la cobertura y tendrá una duración de 12 meses. A partir de dicha fecha, se considerará prorrogado por plazos iguales si por escrito no manifiesta ninguna parte su voluntad de no renovarlo con 1 mes de antelación a la fecha de su vencimiento. No obstante, cualquiera de las partes podrá prescindir del servicio mediante notificación por escrito a la otra dentro de los primeros 15 días naturales del mes anterior a aquél en que hubiera de producir efectos.

---

## 5. CESIÓN DE DERECHOS

---

El servicio es personal para el socio del RACC y no puede cederse a terceros, a excepción de familiares directos del mismo que convivan con el socio y que utilicen el mismo PC, MAC o aparatos tecnológicos de uso doméstico no profesional en el domicilio del socio (mencionados en el apartado 2).

---

## 6. LIMITACIONES GENERALES

---

El Servicio de Asistencia Informática Premium 24 h estará disponible de forma permanente las 24 horas del día durante los 365 días del año, en territorio nacional. No obstante, el RACC no será responsable de NINGÚN daño que se genere al usuario en caso de imposibilidad de prestar los servicios debido a supuestos de caso fortuito, fuerza mayor u otras causas no imputables al RACC.

El RACC se reserva el derecho a modificar las Condiciones Generales de alta en la cobertura del Servicio de Asistencia Informática Premium 24 h y las condiciones de uso de los diferentes servicios, siempre que sea necesario para mejorar y adaptar los servicios a la evolución técnica.

El RACC podrá suspender la cobertura del Servicio de Asistencia Informática Premium 24 h al socio en los siguientes supuestos:

- Impago por el socio de los servicios prestados. Uso impropio de los servicios contratados.
- Extinción o invalidez del carnet de socio titular.