

# Prestaciones RACC Global

## 1. MODALIDAD

El RACC ofrece a sus socios diferentes modalidades (conjunto de prestaciones) según sus necesidades e intereses.

Para disfrutar de las prestaciones, los socios deberán ser residentes en España, encontrarse en situación de alta en la base de datos del RACC y estar al corriente de pago de la cuota anual.

Las garantías establecidas en estas prestaciones para los socios del Real Automóvil Club de Cataluña (RACC) están vigentes desde el 1 de enero de 2017. Las mismas no constituyen contrato y pueden ser modificadas a criterio del RACC, siendo de aplicación las vigentes en cada momento, que se encuentran a disposición de los socios en cualquiera de las delegaciones o a través de la página web del Club.

## 2. FORMA DE SOLICITAR LA ASISTENCIA Y CONDICIONES

El RACC, previa llamada telefónica a la Central de Alarmas en funcionamiento las 24 horas del día durante todo el año, ayudará al socio y/o asumirá los gastos autorizados derivados de las prestaciones de asistencia cubiertas. En el dorso del carnet de socio, se indica el número de teléfono para solicitar tanto asistencia al vehículo y/o personal como asistencia sanitaria urgente y médico de guardia, asistencia en el hogar o asistencia jurídica. El RACC no se responsabiliza ni se hace cargo de ningún servicio o prestación que no haya sido solicitado previamente a su Central de Alarmas.

En la comunicación telefónica solicitando asistencia, el socio deberá indicar su nombre, número de socio, lugar donde se encuentra, tipo de ayuda que precisa y, si es posible, un número de teléfono de contacto para que la Central de Alarmas pueda determinar la actuación a seguir y el socio pueda estar debidamente informado y recibir la asistencia que requiera con la máxima rapidez y eficacia.

Es necesario que el socio se identifique ante la persona que le va a prestar el servicio, y para ello deberá mostrarle su carnet del RACC y el DNI u otro documento acreditativo de su identidad.

Cuando un socio o conductor solicite asistencia al vehículo, será indispensable su presencia junto al mismo, debiendo solicitar el servicio en un plazo máximo de 48 horas desde que se produjo el evento (avería o incidente), excepto accidente u otra causa de fuerza mayor.

Cuando un socio requiera asistencia sanitaria, será indispensable solicitarla en un plazo máximo de 7 días desde la ocurrencia del siniestro, salvo causa de fuerza mayor.

## 3. ASISTENCIA AL VEHÍCULO

### 3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

#### a) Reparación de emergencia en el lugar de inmovilización del vehículo.

Esta garantía se prestará en España y Andorra y se aplicará desde el propio domicilio del socio (km 0).

Cuando el vehículo conducido por el socio no pueda iniciar o continuar su viaje por una avería o incidente (entendiendo como tal, falta de carburante, ruedas pinchadas, etc.), el RACC, si es posible, le prestará una reparación de emergencia en el lugar en que se encuentre inmovilizado, de una duración máxima de 30 minutos.

La mano de obra será gratuita y el socio únicamente deberá abonar el coste de los recambios que sea preciso utilizar en la reparación del vehículo.

#### b) Remolque del vehículo hasta un taller.

Si el vehículo no puede ser reparado en el lugar en que ha quedado inmovilizado a causa de una avería o accidente, el RACC se encargará de su remolque hasta el taller del servicio autorizado de la marca del vehículo más próximo o hasta el taller elegido por el socio situado en la localidad más cercana al lugar de la avería o accidente.

Sin embargo, si la inmovilización se produce a menos de 200 km de su domicilio, el socio tendrá derecho, si lo desea, a que el vehículo sea remolcado hasta un taller de reparación situado en su localidad de residencia o, como máximo, a 50 km de su domicilio. Si en el momento de realizar el remolque los talleres están cerrados (por día festivo, horario nocturno, etc.), el vehículo será trasladado, a criterio del RACC, o bien a un garaje público, o bien a la base del colaborador del RACC que realiza el servicio o al aparcamiento del domicilio del socio, y, posteriormente, el primer día laborable se trasladará hasta el taller.

Los gastos de pupilaje, si los hubiere, serán a cargo del RACC, con un límite máximo de 15 días naturales.

#### c) Traslado o repatriación del vehículo del socio a causa de avería, accidente o robo.

El RACC se hará cargo de los gastos de traslado o repatriación cuando el vehículo conducido por el socio precise —a causa de una avería o accidente ocurrido a más de 200 km de su domicilio habitual— de una reparación que conlleve más de 3 días de inmovilización, o de 8 horas de reparación según el tarifario de la marca. El RACC lo trasladará o repatriará hasta el taller que designe el socio situado en su localidad de residencia o, como máximo, a 50 km de su domicilio.

En caso de robo del vehículo, y si este se recupera después de la vuelta del socio a su domicilio, el RACC también se encargará de realizar este servicio. Para ello será necesario que el socio acredite la presentación de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente, en el momento de tener conocimiento del mismo.

El RACC se hará cargo de los gastos de traslado o repatriación, siempre y cuando el valor real de tasación del vehículo en España antes de la avería, accidente o robo fuese superior al importe de reparaciones a efectuar.

#### d) Baja legal del vehículo.

En las situaciones previstas en el anterior apartado, si el socio no quiere hacer la repatriación, el RACC se hará cargo de las gestiones administrativas necesarias para proceder a la baja legal del vehículo en el lugar donde se encuentre. Es decir, en este supuesto, no se procederá al traslado o repatriación del vehículo y el RACC se hará cargo de trasladarlo a un centro de desguace para proceder a la retirada del mismo de la circulación.

#### e) Gastos de pupilaje o custodia a más de 200 km del domicilio del socio.

El RACC se hará cargo de los gastos de pupilaje o custodia que, en su caso, se hayan producido con relación al vehículo accidentado, averiado o robado, a partir del momento en que el socio comunique el hecho a la Central de Alarmas, siempre y cuando el vehículo se encuentre a más de 200 km del domicilio del socio. El límite máximo

cubierto por este concepto será de 15 días naturales a cargo del RACC.

#### **f) Gastos de transporte a fin de recuperar el vehículo.**

Cuando el vehículo accidentado o averiado hubiera sido reparado en el lugar del percance y el socio ya haya regresado a su domicilio, o a su lugar de destino caso de haber escogido dicha opción, el RACC se hará cargo de los gastos de desplazamiento, en un medio de transporte público, del socio o de la persona designada por este para la recuperación de su vehículo.

El RACC se hará cargo de los gastos, siempre y cuando sean debidos a una avería o accidente ocurrido a más de 200 km del domicilio habitual del socio y que comporte más de 3 días de inmovilización o de 8 horas de reparación según el tarifario de la marca.

Igual servicio se prestará en caso de robo si el vehículo se recupera posteriormente en buen estado para circular, siempre y cuando el socio acredite haber denunciado el robo ante la autoridad competente en el momento de tener conocimiento del mismo.

#### **g) Envío de piezas de recambio.**

Si el vehículo averiado se encuentra a más de 200 km del domicilio habitual del socio, siendo reparado allí mismo, y no fuera posible disponer de las piezas de recambio necesarias en el lugar de reparación del vehículo, el RACC se ocupará del envío por el medio más adecuado.

Únicamente los gastos de transporte son a cargo del RACC, por lo que el socio deberá abonar el coste de las piezas, así como el pago de los derechos de aduana que eventualmente fuera preciso hacer efectivos.

#### **h) Extracciones.**

Si el vehículo vuelca o sufre un accidente que lo hace salir de la carretera y no puede retornar a la misma por sus propios medios, el RACC lo dejará en situación de volver a circular o de ser remolcado o transportado. El RACC cubre estos gastos hasta un máximo de 500 €, impuestos incluidos.

#### **i) Búsqueda y localización de vehículos robados o hurtados en España.**

En caso de robo o hurto del vehículo, y con la presentación previa de la denuncia correspondiente ante la autoridad competente en el momento de su conocimiento, el socio podrá solicitar que el RACC colabore en su búsqueda. A tal fin se comunicarán los datos del vehículo a todas nuestras unidades, que tratarán de localizarlo.

#### **j) Asistencia en vías no asfaltadas y caminos y pistas forestales.**

El RACC asistirá y/o remolcará el vehículo, siempre y cuando el vehículo que precisa de asistencia se encuentre en una vía en la que la circulación sea lícita y el acceso posible, y que conduzca a un núcleo o lugar habitado (alojamiento rural, restaurante, vivienda, etc.) o de interés cultural.

#### **k) Vehículo de sustitución.**

En caso de que el vehículo del titular, siempre que el mismo sea un turismo, precise, tras recibir asistencia con el RACC por una avería, de una reparación en taller que comporte más de 1 día de inmovilización del mismo, el RACC ofrecerá al titular la posibilidad de disponer de un vehículo de sustitución, de categoría más conveniente a criterio del RACC y sujeto a disponibilidad, durante el tiempo que dure la reparación y por un plazo máximo de 3 días.

Para disfrutar de la presente prestación, el titular deberá solicitar el servicio a la Central de Alarmas, y aportar como justificante una orden de reparación del taller.

La presente prestación queda limitada a 1 servicio anual por socio titular cubierto por las prestaciones.

#### **m) Montaje de accesorios del vehículo a domicilio.**

En caso de que el titular precise de la instalación o montaje de accesorios de su vehículo, podrá solicitar que se desplace un técnico-mecánico a su domicilio a fin de realizar la instalación o montaje de los mismos, siempre sujeto a la disponibilidad de los medios.

El socio deberá disponer y facilitar al técnico-mecánico los correspondientes manuales de instalación, así como todas las piezas y herramientas que se adjunten con el accesorio.

El vehículo deberá encontrarse aparcado preferiblemente en un lugar cubierto y correctamente iluminado.

El servicio de montaje incluye únicamente los siguientes accesorios:

- Sistemas de retención y seguridad infantil.
- Sistemas de carga de vehículos (portabicicletas, portaesquíes).

El desplazamiento y la mano de obra del técnico (30 min de mano de obra incluidos) son gratuitos, debiendo el titular asumir los gastos de los materiales o las piezas utilizados para el montaje y que no hayan sido proporcionados por el propio titular.

La asignación del personal especializado que realizará la asistencia se efectuará, como máximo, dentro de las 72 horas posteriores a la solicitud de petición.

#### **l) Taller a domicilio.**

El titular podrá solicitar al RACC la recogida del vehículo en su domicilio, a fin de trasladarlo al taller —en un radio máximo de 50 km del punto de recogida— donde se deba realizar la reparación y/o revisión, y su posterior entrega en el mismo domicilio una vez efectuada la misma. El servicio tiene un coste especial para el socio de 40 € (IVA incluido) que incluye en el mismo expediente la

entrega y recogida en el taller. A fin de efectuar la recogida del vehículo en el taller, el titular deberá abonar previamente a la misma, por medio de tarjeta de crédito o débito, el importe de la factura que deba abonarse en el taller. Si no se ha verificado este requisito, la recogida del vehículo no se efectuará en ningún caso. La presente prestación queda limitada a 1 servicio anual por persona cubierta por las prestaciones (por carnet).

#### **m) Asistencia a la bicicleta.**

El servicio de asistencia a la bicicleta se presta en España y Andorra y se realiza en vías asfaltadas, caminos o pistas forestales, siempre y cuando sean transitables y de acceso lícito, a los que pueda llegar un vehículo motorizado habilitado para poder realizar el servicio de asistencia al ciclista.

Cuando el socio solicite asistencia a la bicicleta, será indispensable su presencia

junto a la misma, debiendo solicitar el servicio en un plazo máximo de 48 horas desde que se produjo el evento (avería o incidente), excepto accidente u otra causada de fuerza mayor.

#### **Reparación de emergencia en el lugar de inmovilización de la bicicleta.**

Esta garantía se presta en España y Andorra. Si la bicicleta que conduce el socio no pudiera iniciar o continuar el viaje debido a una avería o un incidente (entendiendo como tal, pérdida de presión de los neumáticos, pinchazos, rotura de la cadena, componentes desajustados o cualquier otro incidente que no la haga apta para su utilización y circulación normales), el RACC, si es posible, le prestará una reparación de emergencia en el lugar en el que se encuentre inmovilizada, de una duración máxima de 30 minutos. La mano de obra es gratuita y el socio tendrá que abonar únicamente el coste de los recambios que se tengan que utilizar para la reparación de la bicicleta.

#### **Remolque de la bicicleta hasta el taller.**

Si la bicicleta no se pudiera reparar allí donde ha quedado inmovilizada debido a la avería o al accidente, el RACC se encargará de remolcarla, como máximo, hasta 200km desde el lugar de ocurrencia de la avería.

#### **n) Responsabilidad civil en bicicletas.**

Se cubren las consecuencias económicas correspondientes a los daños y perjuicios corporales, materiales y consecutivos que sean responsabilidad civil extracontractual del socio durante la utilización de la bicicleta, de acuerdo con la normativa legal vigente, causados involuntaria y/o accidentalmente a terceros, siempre y cuando:

- Estos daños se produzcan durante la circulación y/o utilización normal que corresponde a las bicicletas.

Los límites de la garantía son de 30.000€.

Dentro de estos límites se incluyen también, en su caso, el pago de las costas y gastos judiciales inherentes a la defensa judicial y personal del socio. Igualmente, se garantiza la constitución de las fianzas judiciales exigibles para garantizar dicha responsabilidad civil.

No obstante, en ningún caso se cubren las multas o sanciones sean de la naturaleza que sean.

En caso de siniestro el socio deberá enviar un email a: [juridica@racc.es](mailto:juridica@racc.es), y le informaran de cómo proceder

### **3.2 MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO**

Las modalidades que tienen derecho son: *RACC Global* y *RACC Global Beneficiario*.

Tendrán derecho a las coberturas 3.1.o) y 3.1.p) las modalidades Familiares. Se consideran como tales, el socio cónyuge e hijos que convivan con el socio (informados en la base de datos del Club) en su domicilio.

### **3.3 VEHÍCULOS QUE TIENEN DERECHO**

Los turismos, los ciclomotores, las motocicletas, las autocaravanas, los vehículos mixtos y los camiones ligeros de uso particular de hasta 3,5 t (PMA), con longitud inferior a 6 m y altura inferior a 3 m; los remolques y las caravanas de hasta 750 kg de PMA, con longitud inferior a 6 m y altura inferior a 3 m; así como las bicicletas en general.

### **3.4 ÁMBITO TERRITORIAL**

España, el resto del continente europeo y los países no europeos ribereños del Mediterráneo, excepto la asistencia a la bicicleta, que es en España y Andorra.

### **3.5 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES**

- Las que deriven de negligencia en el mantenimiento del vehículo o su utilización indebida. En el caso de que el vehículo haya sido objeto de reformas no legalizadas por las Inspecciones Técnicas de Vehículos o no autorizadas expresamente por el fabricante del vehículo, el RACC no se responsabilizará de los posibles desperfectos que pueda causar el remolque del mismo.
- Los gastos de carburantes, peajes y dietas; las reparaciones del vehículo efectuadas en cualquier taller; las piezas de recambio y las sustracciones de equipajes y de material, de objetos personales o de accesorios incorporados al vehículo.
- Se excluye cualquier gasto o sanción que pudiera derivarse de un exceso del límite relativo al peso, que queda fijado en 3,5 t y que será, en todo caso, a cargo del socio.
- Para tener derecho a las prestaciones establecidas en caso de robo del vehículo, será necesario acreditar la inmediata presentación de una denuncia ante las autoridades competentes.
- El RACC no se responsabiliza de los daños, desperfectos o mermas que puedan producirse en la carga transportada por el vehículo como consecuencia de la prestación de la asistencia.
- Los accidentes o averías causados por la participación en excursiones y travesías organizadas. La circulación por caminos fuera de carretera, la práctica de actividades extremas o deportes de riesgo en general o la práctica del todoterreno (4x4, trial, enduro, etc.), salvo los supuestos que contempla el punto 3.1.j). Esta exclusión no se aplica al punto 3.1.p) ni tampoco a actividades turísticas no competitivas para vehículos clásicos, tanto en casos de travesías organizadas como de excursiones.
- Los accidentes o las averías sobrevenidos en la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como en entrenamientos, pruebas y apuestas. Esta exclusión no se aplica al punto 3.1.p).
- Gastos inherentes al desmontaje y reconocimiento por parte del taller para determinar el alcance de la avería.
- El RACC no prestará en el extranjero el servicio previsto en el punto 3.1.c), en lo referente a repatriación de vehículos con matrícula extranjera o española de carácter provisional.
- Para tener derecho a las prestaciones, deberá disponerse de la autorización administrativa correspondiente que habilite para conducir cualquiera de los vehículos objeto de la asistencia. Documentación legalmente reglamentaria: permiso de circulación, ITV en regla y seguro del vehículo (con acreditación del último recibo en vigor).
- Solo se procederá a la apertura del vehículo si el propietario o conductor habitual del mismo está presente y lo autoriza, o en caso de requerimiento por parte de los agentes de la autoridad para aquellos casos en que el socio extravió las llaves o selas olvide en el interior del habitáculo y no pueda proceder a su apertura.
- El RACC no presta el servicio de asistencia a la bicicleta de forma gratuita si son de alquiler, incluido el alquiler de bicicletas públicas.

En relación con la responsabilidad civil de bicicletas (3.1.p), quedan excluidos:

- La responsabilidad civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- Los daños ocasionados a cosas de terceros que por cualquier razón se encuentren en poder del socio o de personas de las que tenga que responder. Los daños derivados de responsabilidades que tengan que ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio.
- El pago de las multas o sanciones impuestas por los tribunales o autoridades competentes y las consecuencias de su impago.
- Los daños por la participación del socio en competiciones de carreras, apuestas o concursos de cualquier tipología, o cuando su participación no sea en calidad de aficionado.
- Los daños por la práctica de deporte como profesional.
- La responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de la utilización de la bicicleta en cualquier ejercicio acrobático, práctica de deporte o usando equipamiento especialmente diseñado para llevar a cabo los ejercicios mencionados.
- La responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de la utilización de la bicicleta con fines comerciales o de negocios, incluyendo su alquiler o retribución, servicios de mensajería o el transporte retribuido de pasajeros.
- Los daños corporales a cualquiera de los empleados o a cualquier miembro de la familia del socio.
- La responsabilidad civil del socio en aquellos casos en los que este la tenga cubierta por cualquier otra póliza de seguro específica.
- Los daños ocasionados a la propia bicicleta o a bienes propiedad del socio o de personas que civilmente no tengan la condición de tercero.
- Los daños que tengan su origen en la infracción o el incumplimiento voluntario de normas, o que sean consecuencia directa de la mala fe del socio.
- Los daños causados como consecuencia del consumo de alcohol, drogas o estupefacientes no recetados por un médico.
- Las reclamaciones que el socio pueda llevar a cabo por sus daños personales o materiales ante terceros.
- El RACC no se hará cargo de la compra del billete del ferri o barco, si fueran necesario, para el trayecto de regreso.

En la prestación relativa al servicio de vehículo de sustitución (3.1.k), quedan excluidos todos los gastos derivados del alquiler del vehículo con posterioridad a los 3 días cubiertos por las presentes prestaciones.

Por otro lado, los gastos de consumo (combustible) y otros específicos del vehículo de alquiler facilitado por el RACC, tales como peajes o aparcamientos, serán a cargo del titular. Igualmente, deberá hacerse cargo de las multas de aparcamiento y de tráfico en que haya incurrido.

En el caso de la prestación relativa al vehículo de sustitución, la misma es únicamente aplicable a turismos de uso particular, excluyéndose motocicletas, ciclomotores, furgonetas, camiones, etc.

En la prestación 3.1.k) están excluidas tanto las averías que no han sido asistidas por el RACC como cualquier tipo de revisión o mantenimiento del turismo.

Para los vehículos clásicos no se aplican los puntos l) y m) de la prestación 3.1.

Quedan excluidos de la prestación de montaje de accesorios todos los accesorios que incorporen sistemas eléctricos y/o electrónicos, así como los accesorios con finalidad únicamente estética o no relacionada con la seguridad o carga del vehículo.

La solicitud de prestación del apartado 3.1, puntos k), l), m), n), o) y p) por el titular, supondrá el consumo de 1 de las asistencias mecánicas anuales.

En lo que se refiere al punto l), el RACC se reserva el derecho a no realizar el montaje de los accesorios mencionados en el mismo, en aquellos casos en que el técnico compruebe que estos pueden encontrarse defectuosos.

Además, el RACC queda eximido de cualquier responsabilidad por el montaje de los accesorios al tratarse de elementos fácilmente manipulables.

## 4. ASISTENCIA PERSONAL EN VIAJE

### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

#### a) Prestaciones en caso de inmovilización del vehículo por avería, accidente o robo.

En caso de inmovilización del vehículo y si la reparación no puede realizarse el

mismo día del percance, el socio, los familiares cubiertos por las prestaciones y el resto de ocupantes del vehículo conducido por el socio podrán optar entre las siguientes prestaciones no acumulables:

1. Si la avería o accidente se produce a más de 200 km del domicilio del socio, este podrá optar por alojarse en un hotel de hasta 3 estrellas mientras dure la reparación por un máximo de 3 noches, si el percance ocurre en España, o de 4 noches, si es en el extranjero, así como optar por un vehículo de alquiler mientras dure la reparación y durante un máximo de 2 días. No obstante, se tendrá que devolver el vehículo en el mismo país en el que se realice la recogida y no podrá ser conducido fuera de los límites del país donde haya tenido lugar el siniestro.
2. Traslado en el medio de transporte más idóneo, a juicio del RACC, hasta el domicilio del socio o hasta el punto de destino de su viaje, a elección del socio, siempre que los gastos no superen los de retorno a su domicilio.

En los casos de robo y hurto, para disfrutar de la prestación se deberá acreditar la presentación de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente, en el momento en que tuviera conocimiento del hurto o robo.

Esta prestación estará sujeta a las condiciones particulares de la compañía de alquiler del vehículo, a la disponibilidad de dicha compañía en la zona o país donde se haya producido el incidente y también a sus condiciones (tarjeta de crédito, edad...).

En el caso de que deba trasladarse al socio como consecuencia de una avería o accidente en el vehículo que conduzca, el RACC también se hará cargo de los gastos ocasionados por el traslado de los animales domésticos propiedad del socio

—de hasta 75 kg de peso— que viajasen con él en el momento del percance. Ello, siempre que no existiera otro acompañante que pudiera hacerse cargo del traslado del animal y no fuera posible utilizar el vehículo en el que viajen para el traslado. Dicho traslado se realizará en el medio de transporte más idóneo a juicio del RACC y estará sujeto a las limitaciones del mismo.

Esta prestación también se aplicará en caso de desaparición del vehículo por robo o hurto, siempre que se acredite la presentación de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente en el momento de su conocimiento.



#### **b) Prestaciones en caso de inmovilización del vehículo por indisposición del conductor del vehículo.**

Si en el transcurso de un viaje el socio conductor del vehículo quedara incapacitado para conducir y los restantes ocupantes no pudieran sustituirle, el RACC pondrá a su disposición una de las siguientes opciones:

1. Traslado de un familiar para que este se haga cargo del vehículo.
2. Envío de un chófer profesional.

La opción de transportar el vehículo y sus ocupantes hasta su domicilio o hasta su destino es posible siempre y cuando los gastos, en este último caso, no superen los de regreso al domicilio. Únicamente serán a cargo del RACC los gastos del propio chófer profesional, exceptuándose todos los restantes (tanto los relativos al vehículo como a sus ocupantes).

El RACC podrá repatriar el vehículo por otros medios, siendo la elección de una u otra alternativa la más idónea a su juicio.

Si el vehículo a repatriar arrastra un remolque que excede los 750 kg de peso, para aplicar dicha prestación al remolque deberá tener contratada la modalidad *Caravana*.

#### **c) Soluciones en caso de pérdida de llaves del vehículo.**

En caso de que el socio no disponga de las llaves que faciliten la apertura del vehículo, el RACC dispone de dos opciones asistenciales, siendo a su elección la alternativa que considere más idónea:

1. Apertura del vehículo mediante medios mecánicos cuando ello resulte posible, siempre que, aparte del socio, del propietario o del conductor habitual del vehículo, algún miembro de los cuerpos y fuerzas de seguridad se encuentre presente en el momento de la apertura.
2. Envío de un duplicado de las llaves al socio, si las facilita algún pariente o persona indicada por el mismo.

#### **d) Regreso anticipado en caso de fallecimiento o enfermedad grave de un familiar.**

Si en el transcurso de un viaje del socio o del familiar cubierto por las prestaciones falleciera en España —o sufriera una enfermedad grave con peligro de muerte— su cónyuge, padre, madre, hijos o hermanos, y el medio utilizado para su viaje no le permitiera anticipar su regreso, el RACC se hará cargo de su traslado y del de los familiares directos acompañantes —hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad— hasta el lugar de inhumación o de hospitalización del familiar, siempre que esté situado dentro del territorio nacional.

#### **d) Regreso anticipado en caso de siniestro en el domicilio del socio.**

El RACC se encargará de trasladar al socio o al familiar cubierto por las prestaciones en el medio de transporte más idóneo, cuando ocurriera en su vivienda habitual —la que conste registrada en nuestra base de datos— algún siniestro por el que esta quedara inhabitable, o cuando los accesos a la misma sean forzados de forma que quedase accesible a cualquier persona. Dicha prestación tendrá lugar siempre que las personas cubiertas no puedan regresar a su domicilio por los medios inicialmente previstos.

Para poder beneficiarse de la prestación, el socio o la persona cubierta por las prestaciones deberá acreditar la presentación de la correspondiente denuncia por este hecho, realizada ante las autoridades competentes con anterioridad a la solicitud de asistencia.

#### **f) Garantías jurídicas en el extranjero: adelanto de los gastos de defensa jurídica automovilística, de intérprete y de las fianzas.**

Si a consecuencia de un accidente de circulación sufrido en el extranjero por un socio se instruyeran procedimientos civiles o penales, el RACC facilitará su defensa y le adelantará el importe de los gastos de abogado, de procurador y/o de las costas judiciales hasta un límite global de 1.500 €, impuestos incluidos.

En este supuesto, el RACC adelantará también el importe de las fianzas que le sean impuestas para garantizar su libertad provisional o la asistencia personal en el juicio hasta un importe máximo de 7.000 €, impuestos incluidos. Asimismo, el RACC adelantará hasta 1.500 € para los gastos de intérprete derivados de la intervención en esos procedimientos.

En cualquier caso, el socio deberá efectuar un reconocimiento escrito de la deuda en favor del RACC, comprometiéndose a devolver la cantidad solicitada en el plazo máximo de 1 mes después de haber efectuado la petición.

En caso de siniestro, el socio deberá enviar un email a: [raccreeborsaments@raccassist.com](mailto:raccreeborsaments@raccassist.com), y le informaran de cómo proceder

#### **g) Adelanto de fondos en el extranjero.**

Si durante un viaje por el extranjero el socio o el familiar cubierto por las prestaciones se viera privado de dinero en efectivo por motivos de robo, pérdida de equipaje, enfermedad o accidente, o si el vehículo sufriera una avería y necesitara fondos para hacer frente al pago de su reparación, el RACC gestionará un envío de hasta 2.500 €, impuestos incluidos, para hacer frente a los pagos necesarios, debiendo previamente ser depositada tal cantidad en el domicilio social del RACC por mediación de un tercero.

En caso de siniestro, el socio deberá enviar un email a: [raccreeborsaments@raccassist.com](mailto:raccreeborsaments@raccassist.com), y le informaran de cómo proceder

#### **h) Mensajes urgentes.**

El RACC se encargará de transmitir al socio, utilizando todos los medios a su alcance, los mensajes urgentes que le encomienden sus familiares, o los que el socio o alguna de las personas cubiertas tenga necesidad de enviarles y no disponga de los medios necesarios para ello.

Para poder prestar el servicio deberán ponerse en contacto con el teléfono de la Central de Alarmas, en funcionamiento las 24 horas del día.

#### **i) Envío de medicamentos y objetos personales.**

Cuando un socio esté bajo tratamiento médico y se olvide los medicamentos en su domicilio, y estos sean de difícil o imposible localización en el lugar donde se encuentre, el RACC realizará las gestiones necesarias para disponer de ellos y se los hará llegar al socio por los medios más idóneos, siempre que ello resulte posible. El socio deberá abonar el coste de los medicamentos, así como los derechos de aduana que eventualmente fuera preciso hacer efectivos.

El RACC enviará al socio, allí donde este se encuentre, aquellos objetos que se puedan considerar de primera necesidad y que el socio hubiera olvidado en su

domicilio al emprender su viaje, siempre que fueran de reemplazo difícil o costoso en el lugar donde se halle el socio.

Asimismo, el RACC organizará y tomará a su cargo el coste del envío al domicilio del socio de aquellos objetos de primera necesidad que olvidase en el lugar donde hubiese estado durante el viaje. En todos los casos señalados en este epígrafe, el RACC únicamente asumirá la organización del envío, y el coste de este, para los objetos de un máximo de 10 kg y hasta la cantidad de 180 €, impuestos incluidos.

El RACC solo realizará esta prestación cuando el país de envío permita la entrada y/o tenencia de los objetos.

#### **j) Búsqueda y transporte de equipaje y efectos personales.**

Si un socio o familiar cubierto por las prestaciones sufre la pérdida, extravío o robo de su equipaje y/o efectos personales en el transcurso de un viaje, el RACC colaborará en la búsqueda de los mismos y, en caso de ser recuperados, se encargará de su envío hasta su domicilio o hasta el lugar del viaje donde se encuentre.

#### **k) Indemnización por robo, destrucción o pérdida de equipaje, por parte de una empresa de transporte aéreo público de viajeros, o bien en cualquier otro medio de transporte público.**

Quedan cubiertos los objetos de uso personal necesarios en el transcurso del viaje, contra:

- El robo, entendido como la sustracción de las cosas muebles ajenas con violencia o intimidación en las personas o empleando fuerza en las cosas.
- La destrucción total o parcial durante el traslado de viajeros.
- La pérdida durante el traslado de viajeros.

La indemnización máxima anual por carnet de socio y para todos los siniestros sufridos por el socio y sus familiares cubiertos por las prestaciones, en el curso de un viaje, será de 600 €, impuestos incluidos. La indemnización por el equipaje tendrá una depreciación por uso de un 20%, para el primer año, y de un 30% a partir del segundo año transcurrido desde la compra.

La valoración de los meses se aplica según el criterio de proporcionalidad con relación a los porcentajes indicados.

No obstante lo anterior, los objetos de valor quedan garantizados dentro de unos límites:

- Las joyas, los objetos elaborados con un metal precioso, las piedras preciosas, las perlas y los relojes están garantizados únicamente contra el robo, y solo si los llevase el socio encima.
- El material fotográfico, cinematográfico, de grabación o de reproducción de sonido o imagen, así como sus accesorios, las prendas de piel y los fusiles de caza están garantizados únicamente cuando son llevados consigo por el socio.
- El máximo de la indemnización o el conjunto de los objetos de valor será del 50% del límite de la suma garantizada.

La solicitud de indemnización se debe realizar en un plazo máximo de 15 días laborables desde el regreso del viaje, salvo por causas justificadas que lo impidan. Pasado ese plazo, el RACC podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de comunicación.

En caso de siniestro, el socio deberá enviar un email a: [raccreeborsaments@raccassist.com](mailto:raccreeborsaments@raccassist.com), y le informaran de cómo proceder. El socio deberá comunicar, en todo caso, las garantías contratadas con otras compañías aseguradoras para el mismo riesgo. En caso de percibir indemnización por parte de las mismas o de la propia empresa de transportes públicos, el RACC contribuirá a la indemnización en proporción a la suma asegurada sin que pueda superarse la cuantía de 600 €, impuestos incluidos.

En caso de robo, el socio deberá presentar denuncia, el mismo día de la ocurrencia de los hechos, ante las autoridades de la policía más próximas al lugar del delito.

En caso de destrucción total o parcial durante el traslado por parte de una empresa de transporte público de viajeros, deberá presentar el documento acreditativo facilitado por la compañía.

En caso de pérdida durante el traslado por parte de una empresa de transporte público de viajeros, deberá presentar un certificado que conste los hechos, emitido por la compañía.

El socio deberá facilitar toda prueba que pueda ser demandada sobre la existencia y el valor del equipaje en el momento del suceso.

El socio deberá adjuntar a su declaración los documentos siguientes que justifiquen su petición:

- Nº de socio (al corriente de pago en el momento del suceso).
- Original de la denuncia de la policía.
- Certificado de constatación del daño o pérdida emitida por la compañía.
- Originales de facturas de compra o documentación acreditativa de la existencia de los objetos.
- Facturas de reparación o, en su defecto, certificado de irreparabilidad.
- Relación detallada y valorada de los objetos robados, perdidos o deteriorados.
- Indicación de las garantías suscritas con otras compañías de seguros para el mismo riesgo.

#### **l) Ampliación de estancia en el extranjero por pérdida o robo de pasaporte u otra documentación identificativa necesaria para viajar.**

Si durante el viaje por el extranjero el socio o el familiar cubierto por las prestaciones pierde o le es robado el pasaporte, o cualquier otra documentación identificativa imprescindible para la salida del país o entrada en España, viéndose obligado a prolongar por este motivo su estancia, el RACC se hará cargo de los gastos de alojamiento en un hotel hasta que la documentación sea reemplazada. En el caso de que se haya extraviado o robado la documentación de un menor de edad, el RACC también se hará cargo de los gastos de alojamiento de un acompañante mayor de edad. Se cubre un máximo de 60 € por día y persona, con un límite total de 300 € por persona, impuestos incluidos.

Para poder beneficiarse de la prestación, el socio o la persona cubierta por las prestaciones deberá acreditar la presentación de la correspondiente denuncia por este hecho, realizada ante las autoridades competentes con anterioridad a la solicitud de asistencia.

## **4.2 MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO**

Las modalidades que tienen derecho son: *RACC Global* y *RACC Global Beneficiario*.

Todas las personas indicadas en las casuísticas siguientes se considerarán familiares cubiertos por las prestaciones (cobertura familiar), a excepción de las prestaciones contempladas en los puntos 4.1.a), 4.1.b) y 4.1.c).



Tendrán derecho el socio, como tal, y también:

- a) La pareja del socio titular que tenga la modalidad *Socio Cónyuge* y conviva en el mismo domicilio que el socio titular.
- b) Los hijos menores de 35 años que convivan con el socio. Asimismo, tendrán derecho a la prestación los hijos del socio que hayan adquirido la mayoría de edad ese año, en tanto no se haya producido la renovación del socio titular en el período anual en que el hijo haya cumplido dicha edad.
- c) Los hijos del socio de cualquier edad con minusvalía física o psíquica, reconocida oficialmente, que convivan en su domicilio y estén a su cargo.
- d) Los padres del socio o de su cónyuge, mayores de 65 años, que convivan en su domicilio y viajen.
- e) Otros menores de 35 años, familiares o no del socio, que convivan en su domicilio y viajen.
- f) El resto de ocupantes del vehículo en caso de accidente, avería o robo, cuando sea conducido por el socio.

#### 4.3 ÁMBITO TERRITORIAL

Se prestará en todo el mundo, a más de 25 km del domicilio del socio (10 km en las islas). En caso de inmovilización del vehículo por avería o accidente, se trasladará al socio y al resto de ocupantes hasta el lugar de destino del vehículo o el domicilio del socio, según las prestaciones.

Solo se prestarán en España, resto de Europa y países no europeos ribereños del Mediterráneo los puntos 4.1.a), 4.1.b), 4.1.c) y 4.1.f).

#### 4.4 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- Quedan excluidos los gastos de hotel y restaurante, excepto los previstos en los puntos 4.1.a) y 4.1.l); los gastos de taxi y peaje y las sustracciones de equipaje, material y objetos personales, excepto los previstos en el punto 4.1.k) y los gastos de hotel referentes a la lista de exclusiones relacionadas en el apartado 5.4 sobre asistencia sanitaria urgente en viaje.
- Los gastos de regreso al domicilio del socio que recogen los puntos 4.1.d) y 4.1.e) serán a cargo del RACC a partir de una carretera transitada o un núcleo habitado. Si el socio se encuentra en una ubicación remota, el transporte desde el punto de origen hasta una carretera transitada o un núcleo habitado será a cargo del socio.
- Los gastos de consumo (combustible) y otros específicos del vehículo de alquiler, tales como peajes o aparcamientos, serán a cargo del socio. Igualmente, deberá hacerse cargo de las multas de aparcamiento y de tráfico en que haya incurrido.
- Los gastos adicionales derivados del traslado de animales domésticos (bozal, jaula, correa, etc.).

Para tener derecho a la prestación contemplada en el punto 4.1.d), será imprescindible que el socio y/o sus familiares acompañantes presenten el billete de regreso a su domicilio y un informe médico que justifique el fallecimiento o enfermedad grave de un familiar, que deberá ser previamente aprobado por el RACC.

El RACC no se hará cargo de la compra del billete del ferri o barco, si fuera necesario, para el trayecto de regreso.

En relación con la garantía de equipajes, contemplada en el punto 4.1.k), se excluye:

- a) Todo robo, destrucción o pérdida causada intencionalmente por el socio mismo o por su negligencia y/o resultante de una decisión de la autoridad competente en caso de guerra, declarada o no, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje o cualquier otro caso de fuerza mayor.
- b) Todo robo, destrucción o pérdida causados por mudanza.
- c) Los robos cometidos por el personal del socio en el ejercicio de sus funciones.
- d) La sustracción de objetos dejados sin vigilancia en algún lugar público.
- e) La destrucción resultante de un vicio propio de la cosa, de su desgaste normal y natural y del vertido de líquidos, materias grasas, colorantes o corrosivos que formen parte del equipaje del socio.
- f) La destrucción de objetos frágiles, cerámica, cristal, porcelana y mármol.
- g) El hurto, pérdida, olvido o simple extravío de objetos.
- h) Los siguientes objetos: documentos, cartas de identidad, tarjetas de crédito, tarjetas magnéticas, billetes de transporte, dinero en metálico, títulos de valores y llaves.
- i) Las siguientes pertenencias: bicicletas; remolques y caravanas; tablas de surf, kitesurf o windsurf; barcos, motocicletas y otros medios de transporte; tablas de esquí o snowboard, y todo tipo de material deportivo.

- j) El material de carácter profesional.
- k) Los instrumentos de música, objetos de arte, antigüedades, colecciones y mercancías.
- l) Las gafas, lentillas, prótesis y aparatos ortopédicos de cualquier tipo.
- m) Los aparatos de telefonía, videojuegos, ordenadores personales, impresoras y cualquier material informático.

## 5. ASISTENCIA SANITARIA URGENTE EN VIAJE

### 5.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

#### a) Traslado o repatriación sanitaria de heridos y enfermos.

Si un socio o miembro de su familia cubierto por las prestaciones sufre una enfermedad o accidente en el transcurso de un viaje que hace necesaria su hospitalización, el RACC, siempre que sea posible, tratará de que la misma tenga lugar en un centro hospitalario idóneo que esté situado en su localidad de residencia o lo más próximo a ella.

El RACC se hará cargo de:

1. Los gastos de traslado hasta la clínica u hospital más próximo. En caso de accidente de circulación, todos los ocupantes del vehículo tendrán derecho a esta prestación.
2. Poner a su disposición un equipo médico que, en contacto con el servicio médico que lo atiende, determinará conjuntamente el mejor tratamiento a seguir, así como su traslado a otro centro hospitalario. El RACC se hará cargo de los gastos de este traslado, y su equipo médico será quien determine el medio de traslado más adecuado según la urgencia o gravedad del caso.
3. Los gastos de traslado o repatriación hasta su domicilio cuando el herido o enfermo sea dado de alta.
4. En caso de enfermedad psíquica súbita diagnosticada de forma fehaciente por un especialista, la repatriación tendrá lugar siempre y cuando las autoridades sanitarias del lugar donde se encuentre y el medio de transporte que se utilice lo permitan.

#### b) Traslado o repatriación de familiares acompañantes.

Cuando el socio haya sido trasladado o repatriado por enfermedad o accidente, y sus familiares acompañantes cubiertos por las prestaciones no puedan volver a su domicilio por los medios inicialmente previstos, el RACC se encargará de su transporte hasta el lugar donde el socio esté hospitalizado y, posteriormente, hasta su domicilio.

Si los familiares que se indican en el párrafo anterior fueran niños menores de 15 años o familiares disminuidos de cualquier edad, y no contaran con un familiar o persona de confianza para acompañarlos en el viaje, el RACC pondrá a su disposición una persona que viaje con ellos hasta donde el socio se encuentre hospitalizado y/o hasta su domicilio.

#### c) Gastos médicos de urgencia por accidente o enfermedad súbita grave durante un viaje por España.

Si a consecuencia de un accidente o enfermedad grave ocurrido durante un viaje por el territorio nacional el socio o un miembro de su familia cubierto por las prestaciones necesitara una primera asistencia médica de urgencia, el RACC se hará cargo de los gastos médicos hasta un máximo de 600 €, impuestos incluidos, por persona y siniestro.

Esta garantía tiene carácter subsidiario a las prestaciones cubiertas por la Seguridad Social o de cualquier otro organismo o entidad aseguradora obligados a prestar asistencia.

#### d) Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero.

Si el socio o un miembro de su familia cubierto por las prestaciones necesita asistencia médica, a causa de una enfermedad súbita o accidente ocurrido en el extranjero, el RACC se hará cargo de los gastos médicos únicamente en el extranjero hasta un máximo de 30.000 €, impuestos incluidos, por persona y siniestro, de:

- Los gastos de hospitalización.
- Los gastos y honorarios médicos y quirúrgicos.
- El coste de los medicamentos prescritos por el médico.

#### e) Continuación del viaje tras la hospitalización en el extranjero.

Si el socio o un miembro de su familia cubierto por las prestaciones que haya sido internado por enfermedad súbita o accidente en un centro hospitalario en el extranjero recibiera el alta médica en un período de tiempo que hiciera factible su reincorporación al viaje que estaba realizando, el RACC se hará cargo del transporte del socio y de un acompañante hasta el lugar en que se encuentre el resto de la expedición, o bien hasta el lugar en el que el socio debiera hallarse según el plan de viaje establecido.

#### f) Gastos de convalecencia en el extranjero.

Si el socio o miembro de su familia cubierto por las prestaciones precisara, por prescripción médica, de una prolongación de estancia, el RACC se hará cargo de los gastos de alojamiento en un hotel de hasta 3 estrellas y durante un máximo de 7 noches.

#### g) Gastos de desplazamiento y estancia de un familiar en caso de hospitalización.

Cuando en el transcurso de un viaje, un socio o miembro de su familia cubierto por las prestaciones haya sido internado en un centro médico y se prevea una hospitalización superior a 5 días, o sea necesario, antes de su regreso, un mínimo de 7 días de convalecencia por prescripción médica, no encontrándose en compañía ningún familiar o acompañante mayor de edad, el RACC facilitará a un miembro de su familia, con residencia en España, un billete de ida y vuelta para que acuda a su lado.

Asimismo, el RACC se hará cargo de sus gastos de pernoctación en un hotel de hasta 3 estrellas durante un máximo de 5 noches.

#### h) Transporte o repatriación de fallecidos y traslado de familiares acompañantes.

Si en el transcurso de un viaje falleciera un socio o un miembro de su familia cubierto por las prestaciones, el RACC se encargará de realizar las formalidades correspondientes en el lugar del fallecimiento, así como del transporte o repatriación del cadáver hasta el lugar de su inhumación, siempre que esta se efectúe dentro de la provincia de residencia.

En el caso de que el socio o un miembro de su familia cubierto por las prestaciones viajase solo, el RACC facilitará a un familiar del fallecido, con residencia en España, un billete de ida y vuelta para que acuda a su lado.

Asimismo, el RACC se hará cargo de sus gastos de pernoctación en un hotel de hasta 3 estrellas y durante un máximo de 5 noches.



En el caso de que los familiares cubiertos por estas prestaciones que le acompañaban en el momento de la defunción no pudieran regresar por los medios inicialmente contratados, o por no permitírsele su billete de regreso contratado, el RACC se hará cargo de su transporte hasta el lugar de la inhumación o de su domicilio en España.



## 5.2 MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: *RACC Global* y *RACC Global Beneficiario*.

Y todas las personas indicadas en las casuísticas siguientes se considerarán familiares cubiertos por las prestaciones (cobertura familiar):

Tendrán derecho el socio, como tal, y también:

- a) La pareja del socio titular que tenga la modalidad *Socio Cónyuge* y conviva en el mismo domicilio que el socio titular.
- b) Los hijos menores de 35 años que convivan con el socio. Asimismo, tendrán derecho a la prestación los hijos del socio que hayan adquirido la mayoría de edad ese año, en tanto no se haya producido la renovación del socio titular en el período anual en que el hijo haya cumplido dicha edad.
- c) Los hijos del socio de cualquier edad con minusvalía física o psíquica, reconocida oficialmente, que convivan en su domicilio y estén a su cargo.
- d) Los padres del socio o de su cónyuge, mayores de 65 años, que convivan en su domicilio y viajen.
- e) e) Otros menores de 35 años, familiares o no del socio, que convivan en su domicilio y viajen.
- f) El resto de los ocupantes del vehículo en caso de accidente, avería o robo, cuando sea conducido por el socio. Estos gozarán únicamente de la cobertura prevista en el punto 5.1.a) número 1.

## 5.3 ÁMBITO TERRITORIAL

Se prestará en todo el mundo, a más de 25 km del domicilio del socio (10 km en las islas), excepto en caso de accidente de circulación en que, para el traslado o repatriación sanitaria de heridos, se prestará desde el lugar en que este se haya producido (desde el km 0).

## 5.4 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión, así como las derivadas de la práctica de deportes en general.
- Quedan excluidos con carácter general los accidentes y las lesiones ocasionados por la práctica del esquí alpino, esquí de fondo, esquí artístico, salto de esquí, snowboard, patinaje sobre hielo y por la práctica de cualquier deporte de invierno en general, excepto en lo que se refiere a la prestación de traslado de heridos.
- En todos estos casos, se excluye la intervención (rescate) dentro y fuera de pistas.
- El suicidio, así como las enfermedades y lesiones resultantes del intento y las causadas intencionalmente por el titular a sí mismo.
- Las enfermedades, lesiones o estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de bebidas alcohólicas, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Los gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis u órtesis, deterioro o rotura incluidos.
- Los partos y embarazos, salvo complicaciones imprevisibles durante los seis primeros meses de gestación.
- Cualquier tipo de enfermedad psíquica crónica o preexistente.
- En España y en el extranjero, el RACC no se hace cargo de gastos inferiores a 18 €, impuestos incluidos.
- Los gastos de rescate marítimo cuando el socio o cualquier miembro de su familia se encuentre viajando en una embarcación.
- En el extranjero, el RACC solo se hará cargo de aquellos gastos médicos que sean justificados a través de un informe médico y previamente aprobados por el RACC.
- Los gastos de inhumación, féretro y ceremonia, en el caso de traslado o repatriación de fallecidos.
- Queda excluido cualquier tipo de gasto médico con fines terapéuticos, de tratamiento estético o de tipo odontológico. Los gastos de medicina preventiva.
- El RACC no se hará cargo de ningún traslado o repatriación sanitaria del socio y/o familiares acompañantes que no hayan presentado un informe médico previamente aprobado por el RACC, así como copia del billete de regreso a su domicilio.
- El RACC no se hará cargo de la compra del billete del ferri o barco, si fuera necesario, para el trayecto de regreso.

## 6. MÉDICO DE GUARDIA

Servicio de consulta y asesoramiento médico telefónico las 24 horas del día, los 365 días del año. A través de una llamada telefónica al número de asistencia, le atenderá un médico del RACC para asesorarle y aconsejarle sobre las alternativas posibles para solucionar aspectos relacionados con la salud del socio o la de su familia. El servicio incluye la cobertura de psicólogo de guardia durante todos los días de la semana y en un horario de 9 a 21 h.

### 6.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

- a) Asesoramiento sobre el uso de determinadas terapias y medicamentos, así como de su correcta administración y efectos esperados, deseables o no.
- b) En caso de emergencia, el RACC movilizará, a cargo del titular, los recursos más adecuados en función de la patología y disponibilidad de la zona.

c) Facilitar las primeras instrucciones sobre las maniobras a realizar, en espera de lallegada de los recursos necesarios.

## 6.2 MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: *RACC Global* y *RACC Global Beneficiario*.

## 6.3 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

Este es un servicio de consulta telefónica, por tanto, los médicos del RACC nunca podrán realizar diagnósticos de enfermedades o prescripciones de medicamentos.

---

## 7. ORIENTACIÓN A PERSONAS MAYORES Y EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

### 7.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Servicio de consulta y asesoramiento telefónico, las 24 horas del día, los 365 días del año. A través de una llamada telefónica al número de asistencia, un especialista del servicio médico del RACC le asesorará y aconsejará sobre las alternativas posibles para garantizar la seguridad, la salud, el confort y la calidad de vida de personas mayores o en situaciones de dependencia temporal o permanente, además de derivarle a nuestra empresa colaboradora que dará el servicio.

### 7.2 PRESTACIONES

#### a) Asesoramiento.

Atención telefónica y orientación sobre la calidad de vida de personas mayores o en situaciones de dependencia. El RACC le proporciona información y asesoramiento adecuado sobre soluciones y alternativas posibles. También le informa sobre las ayudas de la Administración y los trámites necesarios para su obtención.

#### b) Estudio personalizado.

En aquellos casos cuya complejidad lo aconseje se realizará, a criterio del RACC, un estudio personalizado de las necesidades existentes en materia de seguridad, salud, confort y calidad de vida para poder determinar las alternativas más adecuadas a cada caso. Dicho servicio lo prestará personal especializado en las instalaciones propias de las entidades seleccionadas como colaboradoras del RACC en la prestación del servicio. El RACC, además, realizará un seguimiento periódico del diagnóstico y de su aplicación.

#### c) Servicios de ayuda a domicilio.

En caso de resultar necesaria la ayuda a domicilio, el RACC pone a su disposición una red de profesionales que, con la finalidad de mejorar la calidad de vida en el entorno habitual de las personas con movilidad reducida, le prestarán:

- Servicios de atención a la persona: higiene personal, movilizaciones, acompañamientos fuera del domicilio, curas de enfermería, fisioterapia, podología, guardias diurnas y nocturnas, canguros infantiles, servicios domésticos, peluquería, etc.
- Servicios de atención al entorno: limpieza de la casa, cuidado de la ropa, compras, preparación de alimentos, adaptación de la vivienda (reformas, adaptación, aparatología o utensilios especiales).

#### d) Residencias, centros de día y viviendas tuteladas.

Cuando así se diagnostique, el RACC y sus entidades colaboradoras pondrán a disposición del socio la residencia, el centro de día o la vivienda tutelada previamente seleccionadas y en condiciones preferenciales. Además, el RACC se encargará de la búsqueda de plaza en la residencia, el centro de día o la vivienda tutelada.

## 7.3 MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: *RACC Global*, *RACC Global Beneficiario*, *Cónyuge* e hijos menores de 35 años que convivan con el socio.

### 7.4 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- Los costes derivados de los servicios incluidos en las prestaciones complementarias recogidas en los apartados 8.2.c) y 8.2.d). que el socio deberá abonar a la empresa prestadora del servicio.
- Los costes en que incurra el socio para la realización del estudio presencial previsto en los apartados 8.2.a) y 8.2.b).
- El asesoramiento y la orientación del RACC se basará en los datos facilitados por los socios, no pudiendo responsabilizarse de la veracidad de los mismos.
- El RACC se reservará el derecho a decidir qué casos, atendiendo a su especial complejidad, requieren un estudio presencial de las necesidades en materia de seguridad, salud, confort y calidad de vida.
- El RACC quedará eximido de las responsabilidades derivadas de la actuación de cualquiera de las entidades colaboradoras pertenecientes a su red.

---

## 8. ASISTENCIA URGENTE EN EL HOGAR

### 8.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Servicios asistenciales en el hogar que tienen como objetivo solucionar o mitigar una situación de especial incomodidad o gravedad en el normal disfrute del domicilio del socio.

Solo podrán tener la consideración de servicios urgentes las peticiones referentes a servicios de:

- Cerrajería
- Electricidad
- Fontanería
- Cristalería

Así, y a título enunciativo, tendrán la consideración de urgentes:

- Roturas de vidrios o cristales de puertas y/o ventanas exteriores o que, en general, aislen la vivienda del exterior.
- Falta de suministro eléctrico en toda la vivienda o en alguna dependencia en la que existan neveras, frigoríficos, lavadoras, lavavajillas o similares.
- Falta de suministro eléctrico que impida el normal funcionamiento de equipos calefacción, refrigeración, bombas de calor, aire acondicionado o equipos análogos.
- El servicio de cerrajería en caso de que el socio no pueda entrar o salir de su vivienda. Por su propia naturaleza, siempre tendrá la consideración de urgente.
- Cuando el domicilio se encuentre sin suministro de agua.
- Servicios de fontanería para restablecer el normal funcionamiento de lavabos, inodoros, bañeras, duchas o similares.

El servicio está en funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año. Los servicios de urgencia serán solucionados de acuerdo a lo establecido a continuación para cada tipología de servicio. El desplazamiento del servicio de reparación se realiza con la máxima inmediatez posible desde la recepción del aviso y, en todo caso, antes de las 3 horas siguientes a la solicitud del socio. El desplazamiento y la mano de obra son gratuitos (máximo 4 horas no acumulables). El importe de los materiales corre a cargo del socio, que deberá abonarlos en el momento de la reparación.

#### a) Servicio urgente de cerrajería.

En los casos en que el socio no pueda entrar o salir de la vivienda habitual por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, olvido o robo de llaves, o inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la vivienda o del aparcamiento, si es una vivienda unifamiliar, así como la apertura de puertas interiores, tanto de las estancias de la vivienda como de sus terrazas y balcones, el RACC enviará un cerrajero que realizará la reparación de urgencia necesaria para la apertura. Quedan incluidos el cambio de cerradura o la extracción de la llave, y los eventuales costes de materiales serán a cargo del socio.

Se incluye la extracción de la llave principal de acceso a la vivienda, tanto si está abierta como cerrada, así como la reparación puntual de la cerradura de la puerta principal de acceso a la misma para dejarla protegida.

#### b) Servicio urgente de electricidad.

Cuando a consecuencia de una avería en las instalaciones particulares de la vivienda habitual del socio se produzca una falta de energía eléctrica, en toda ella o en alguna de sus dependencias, el RACC enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

#### c) Servicio urgente de fontanería.

Cuando se produzca una rotura en las conducciones fijas de agua en la vivienda del socio titular, el RACC enviará un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede atajada.

Se incluye la fuga de agua en flexos o latiguillos en fregaderos de cocina, bidés, lavabos, termos, etc. El cambio de llaves de paso de agua de flexos o latiguillos en fregaderos de cocina, bidés, lavabos, termos, etc. El cambio de llave de paso de agua general de la vivienda. Y el atasco o desatasco (un servicio al año) que se pueda resolver de manera manual o mediante el uso de productos especiales de tipolíquido o con desatascadores manuales.

#### d) Servicio urgente de cristalería.

En caso de rotura accidental de algún cristal o vidrio de puertas o ventanas exteriores del domicilio del socio, el RACC enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria.

## 8.2 MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: *RACC Global* y *RACC Global Beneficiario*. Tendrán derecho el socio, como tal, y también:

- a) La pareja del socio titular que tenga la modalidad *Socio Cónyuge* y conviva en el mismo domicilio que el socio titular.
- b) Los hijos del socio que hayan adquirido la mayoría de edad ese año, en tanto no se haya producido la renovación del socio titular en el período anual en que el hijo haya cumplido dicha edad. Los hijos del socio de cualquier edad con minusvalía física o psíquica, reconocida oficialmente, que convivan en su domicilio y estén a su cargo.
- c) Los padres del socio o de su cónyuge, mayores de 65 años, que convivan en su domicilio y viajen.
- d) Otros menores de 35 años, familiares o no del socio, que convivan en su domicilio y viajen.

El RACC ofrece asistencia en el hogar a los residentes en España que sean sociotitulares y beneficiarios con carnet.

## 8.3 ÁMBITO TERRITORIAL

Todo el territorio nacional, tanto para la vivienda habitual del socio como para la segunda residencia.

La primera residencia tendrá que coincidir con el domicilio del socio titular que consta en la base de datos del Club.

La segunda residencia deberá ir a nombre del titular, beneficiario o cónyuge, o bien demostrar, mediante recibo domiciliado, que la misma se habita de forma efectiva por alguna de las figuras anteriores.

Si un socio no pudiera demostrar la titularidad o uso de la segunda residencia, se ofrecerá la asistencia, excepto para el servicio de apertura de puertas, pero abonando el servicio.

#### 8.4 GARANTÍA

El RACC garantiza durante 12 meses los trabajos realizados, siempre que el material utilizado, ya sea aportado por el operario o por el socio, sea de nueva adquisición; y durante 24 meses, los materiales sustituidos o, en su defecto, la garantía que ofrece el fabricante. El socio dispone de un número ilimitado de servicios al año.

#### 8.5 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

##### a) Referentes al servicio de cerrajería:

- Cambios de bombín, cerraduras o arreglos de cualquier tipo, menos los provocados por la actuación del servicio urgente de cerrajería (punto 9.1.a).
- La puerta del garaje en comunidades de propietarios.
- Aperturas de puertas de armarios, cuartos trasteros, cajas fuertes y similares.

El servicio de apertura de puertas puede ser solicitado por el socio titular, el beneficiario y/o el socio cónyuge con carnet y debe estar presente en el momento de la apertura (en el caso de no estar presente el socio titular, beneficiario o socio cónyuge, este deberá autorizar expresamente a un tercero o estar presente algún agente de la autoridad competente). El domicilio del socio, beneficiario y socio cónyuge con carnet es aquél que facilite el socio titular como residencia habitual para la base de datos del RACC, y es responsabilidad del socio titular mantener actualizados los datos del beneficiario y/o socio cónyuge en la base de datos del RACC, así como notificar al RACC cualquier cambio de domicilio.

##### b) Referentes al servicio de electricidad:

- La reparación de averías propias de mecanismos tales como enchufes, conductores, interruptores, etc.
- La reparación de averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Los daños producidos por una sobretensión debida a un "puenteado" de cables. Averías en alarmas o sistemas de seguridad del domicilio.
- Averías en habitáculos exteriores, cuartos trasteros o similares. Averías cuya reparación corresponda a la compañía eléctrica.
- La reparación de averías en cuartos de contadores o elementos de la comunidad de propietarios.

##### c) Referentes al servicio de fontanería:

- La reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Sustituciones de tramos de tubería superiores a los 25 cm.
- Trabajos de reparación o mejoras, aunque se efectúen dentro de las 4 primeras horas de trabajo del operario.
- La sustitución o reparación de llaves de paso, cisternas, bombas de agua o similares.
- Atascos y desatascos que no se puedan resolver de manera manual. Es decir, en los que tenga que intervenir un camión cuba. Las conducciones de gas.
- Averías en tuberías ubicadas en cuartos de contadores, en las conducciones de agua anteriores a la llave de paso (patio de luces, zona comunitaria) y, en general, cualesquiera que afecten a elementos de la comunidad de propietarios.

##### d) Referentes al servicio de cristalería:

- Cristales de puertas interiores, mesas, armarios o espejos.
- Desperfectos por desconchados, raspaduras, deterioros superficiales o similares.
- No queda cubierto el coste del propio cristal (materiales).
- Objetos de decoración, esculturas, cristales de valor artístico o similar.
- Lámparas, bombillas, cristalerías, vajillas, vitrocerámicas, cristales de electrodomésticos, televisores, pantallas, monitores, ordenadores personales, placas solares y, en general, cristales que no formen parte del inmueble.

##### e) Comunes:

Con carácter general a cualquier servicio urgente, los trabajos de reparación no urgentes o mejoras, aunque se efectúen dentro de las 4 primeras horas de trabajo del operario, y los costes de los materiales utilizados en las reparaciones urgentes.

El RACC no cubre ni garantiza ningún servicio que no haya sido solicitado y autorizado previamente por la Central de Alarmas del RACC.

En caso de que un servicio iniciado como urgente tenga que ser derivado a un servicio de reparaciones, se aplicarán las condiciones específicas definidas para dicha tipología de servicio.

Excluidas viviendas arrendadas por el socio a terceras personas.

---

## 9. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

---

### 9.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Servicios asistenciales en el hogar que tienen como objetivo solucionar o mitigar una situación en el domicilio del socio y que no están incluidos en el apartado 9 Asistencia urgente en el hogar.

### 9.1.1 Servicio de manitas o bricolaje a domicilio.

#### Descripción:

#### GENERAL:

Servicio de ayuda en el hogar para las reparaciones de bricolaje. El “manitas” no sustituye a un profesional (fontanero, electricista, etc.). Los servicios que realiza son:

- Colgar cortinas, cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño, espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de soporte de duchas-teléfono y conexión; baldas, estanterías; ytermofluidos, sin necesidad de modificación eléctrica.
- Pletinas de terminación: embellecedor de suelo (tapajuntas en la unión de dossuelos diferentes), protector de esquina de pared.
- Aislar ventanas: únicamente poner el burllete entre la hoja y el marco, fijar el cristal con silicona.
- Arreglo de persianas enrollables con mecanismo de cuerda, cinta o manilla, empotradas en cajón.
- Cambio o instalación, en puertas interiores de madera, de tiradores, picaportes, manillas y muelles.
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de muebles tipo kit de nueva adquisición.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera.
- Colocación o cambio de embellecedores de enchufes e interruptores, bombillas, tubos de neón, fluorescentes y cebadores.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones, siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Ajuste de grifos sueltos y cambio de zapatas, si las llevara. Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de bañeras, duchas, lavabos y fregaderos.
- Tapado de pequeños agujeros en la pared, no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...).

#### MANITAS HOGAR:

##### FONTANERÍA:

- Cambio de mecanismo de cisterna (no empotrada y de tipo mochila).
- Cambio de grifos (baño, cocina, lavadora, lavavajillas, etc.) o instalación de un nuevo donde exista toma de agua.
- Cambio de sifones y válvulas de fregaderos de cocina y lavabos (excluidos los de bañera o plato de ducha).
- Limpieza de sifones de fregaderos de cocina, baños, bidés, etc. (un servicio al año).
- Ajuste de anclajes de elementos sanitarios (lavabos, inodoros y bidés).

##### ELECTRICIDAD:

- Cambio de enchufes sin modificación de puntos de luz.
- Montaje de ventiladores o lámparas ventilador de techo más instalación.
- Ocultación de cables en canaletas (antena, telefonía, equipos de música, etc.).
- Cambio o instalación de timbres (en viviendas de doble planta se incluye la parte superior).
- Creación de nuevos puntos de luz, tomas de corriente, teléfono o televisión, realizando una instalación en superficie.

##### CARPINTERÍA:

- Ajuste de cajones de cocina, cajoneras, escritorios, etc.
- Instalación de protectores infantiles en enchufes, puertas, etc.
- Colocación de accesorios de cocina.
- Colocación de pequeños pestillos.
- Colocación de estanterías.

##### AIRE ACONDICIONADO:

- Revisión del sistema de aire acondicionado.
- Limpieza de filtros.

##### MANITAS TECNOLÓGICO

- Sintonización de canales de TV.
- Configuración de wifi en Smart TV.
- Tirado de cableado telefónico.
- Instalación de amplificadores de señal wifi.

#### Garantía:

El RACC garantiza durante 12 meses los trabajos realizados, siempre que el material utilizado, ya sea aportado por el operario o por el socio, sea de nueva adquisición; y durante 24 meses, los materiales sustituidos o, en su defecto, la garantía que ofrece el fabricante.

**Exclusiones y limitaciones:**

- Cualquier servicio que no haya sido solicitado y autorizado previamente por la Central de Alarmas del RACC.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar un nuevo punto de luz; instalación de halógenos.
- Cambio de enchufes, clavijas e interruptores, teniendo que manipular cableado eléctrico; instalación de enchufe de vitrocerámica.
- Instalación o cambio de cristales.
- Cerraduras de puertas interiores, rozamientos en ventanas o puertas, y todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas...).
- El servicio de manitas o bricolaje a domicilio se limita a 1 servicio al año.

La mano de obra y el desplazamiento son gratuitos hasta un máximo de 3 horas no fraccionables. A partir de las 3 horas, el socio deberá asumir el coste de la mano de obra del profesional. El importe de los materiales corren siempre a cargo del socio. Estos costes deberán abonarse en el momento de la reparación.

En el caso de que un servicio iniciado como gratuito exceda del plazo de 3 horas, se aplicarán las condiciones específicas definidas para dicha tipología de servicio, en la cual el socio deberá asumir el coste de la mano de obra del profesional. Los materiales siempre deben ser aportados por el cliente.

El servicio podrá prestarse de 8 a 20 h, de lunes a viernes (excepto festivos), y según la disponibilidad del profesional.

Excluidas viviendas arrendadas por el socio a terceras personas.

**9.1.2. Servicio de inspección de instalaciones del hogar.****Descripción:**

El servicio de inspección de las instalaciones del hogar incluye una visita anual a la vivienda del socio durante la cual se realizarán las operaciones pertinentes de revisión, verificación y control necesarias, según constan en la hoja de confirmación de realización del servicio que recibirá el socio.

La revisión, de 1 hora de duración máxima, se realizará sobre la base de una inspección visual de la vivienda del socio conforme a un protocolo interno de inspección elaborado por el RACC, siguiendo criterios generales de buena práctica y obtención de la información en función del objetivo a cumplir.

Como resultado de la inspección, se elaborará un informe de diagnóstico que contiene una opinión experta del estado observado de las instalaciones de la vivienda del socio inspeccionado. Este informe no sustituirá a otros informes técnicos y documentación obligatorios por normativa.

Asimismo, la emisión de este informe no exime a la propiedad de la realización de un mantenimiento y correcto uso para garantizar las condiciones expuestas en el informe.

La inspección de las instalaciones del hogar comprenderá:

- Revisión general de la instalación eléctrica.
- Revisión general de la instalación de calefacción.
- Revisión general de la instalación de refrigeración (aire acondicionado).
- Revisión general de las instalaciones de fontanería.

El objetivo de la inspección es describir el estado aparente de aquellos sistemas o componentes más representativos de la vivienda. Se trata de un reconocimiento general, a nivel de primera diagnosis, para conocer las características esenciales de los mismos.

El resultado de la inspección responde exclusivamente a las condiciones en las que se lleva a cabo la misma, no pudiéndose extrapolar el resultado a aquellos otros parámetros que lo pudieran condicionar.

**Exclusiones y limitaciones:**

- Solo serán objeto de inspección aquellos elementos visibles. Quedan fuera del alcance de la inspección aquellos elementos ocultos por falsos techos, maquinaria, electrodomésticos, objetos personales, etc.
- Los aparatos existentes en la vivienda en el momento de la inspección son inspeccionados solamente para determinar la presencia de conexiones a las redes correspondientes, así como su aspecto.
- Los aparatos no son movidos de su sitio, y pueden esconder defectos de los que no responde la inspección.
- La inspección de aparatos no incluye confirmación de la calibración de termostatos, ni del funcionamiento de relojes, luces de encendido, etc.
- El servicio de inspección y revisión de las instalaciones del hogar queda limitado a 1 servicio al año.
- Excluidas viviendas arrendadas por el socio a terceras personas.

**Limitaciones de la inspección de la instalación eléctrica:**

- La inspección de los interruptores, enchufes y puntos de luz se realizará sobre una muestra representativa de los mismos.
- Los elementos ocultos de la instalación eléctrica no son objeto de la inspección.
- La inspección no incluye dispositivos con control remoto, sistemas de alarma y sus componentes ni la red de bajo voltaje (sistemas, componentes, cableado secundario, antenas, cableado informático, sistemas y cableado de televisión por satélite, ni ningún elemento que no forme parte del sistema principal de distribución eléctrica).

**Limitaciones de la inspección de la instalación de calefacción:**

- El alcance de la inspección de la instalación de calefacción no incluye una evaluación detallada del sistema de generación (por ejemplo, caldera).
- La propiedad está obligada a conservar y mantener los elementos en buen estado según la normativa vigente, así como a disponer de los certificados obligatorios correspondientes.
- La idoneidad del suministro de calor y su distribución en la vivienda no son objeto de inspección.
- Los intercambiadores de calor de los calentadores y el interior de los tiros de las chimeneas tampoco son objeto de inspección.

#### Limitaciones de la inspección de la instalación de refrigeración:

- La inspección no tiene por misión la evaluación de la idoneidad del suministro de refrigeración y su distribución en la vivienda, ni la medición de la presión de los líquidos refrigerantes, el estado de los filtros, las posibles pérdidas de carga y el rendimiento de los equipos.
- La inspección se limita a evaluar el estado aparente de los equipos y su respuesta a la puesta en marcha.
- Limitaciones de la inspección de la instalación de fontanería:
- Las partes ocultas de la instalación de fontanería no son objeto de inspección.
- La inspección de la instalación de fontanería y sanitarios tiene por objeto comprobar la totalidad de los mecanismos accesibles.

El servicio se podrá prestar de 8 a 20 h, de lunes a viernes (excepto festivos).

#### Prestaciones complementarias

Este es un servicio de inspección y revisión visual de las instalaciones de la vivienda del socio, por tanto, los especialistas no podrán realizar servicios de reparaciones durante la visita.

En caso de resultar necesario solicitar un servicio de reparación en el domicilio del socio, el RACC pone a su disposición una red de servicios y profesionales que, con la finalidad de solucionar las incidencias del hogar, le prestarán:

- Servicios urgentes de cerrajería, fontanería, cristalería y electricidad.
- Servicios de reparaciones.
- Servicios de reformas.

#### 9.1.3. Servicio de consultas informáticas telefónicas.

##### Descripción:

Se ofrece asistencia informática remota, siempre que se trate de incidencias derivadas del uso particular del ordenador en el domicilio del socio. Se proporciona asistencia al socio para colaborar en la resolución de dudas o problemas con su ordenador. 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 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 su caso. El número de consultas que puede realizar el socio es ilimitado. La disponibilidad del servicio es de 24 horas, los 365 días del año.

##### Productos soportados:

e) Sistema operativo: todos los sistemas operativos Windows (95, 98, 2000, XP y Vista 32 bits, versión Home y Profesional).

f) Software (en PC con sistema operativo Windows):

- 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 códecs del mercado.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Copiadores: Nero.
- Peer to peer: emule, Kazaa, edonkey.
- Antivirus y firewalls: Panda, Norton, Symantec, McAfee.
- Gestión de drivers (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).

g) Hardware (en PC con sistema operativo Windows): 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, escáner, dispositivos de almacenamiento externos, web cam y PDA.

##### Exclusiones y limitaciones:

En la actualidad no se soportan los productos siguientes:

- Sistemas operativos de la familia UNIX.
- Sistemas operativos de la familia OS de Mac®.
- Plataformas de servidor.
- Sistemas de cálculo avanzados (sistemas de cad, servidores de base de datos, etc.).
- PC 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 por 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.

#### 9.1.4. Servicio de asistencia tecnológica.

##### Descripción:

Servicio de atención telefónica para atender las consultas sobre el equipamiento tecnológico del que el socio disponga en su hogar.

Dicho servicio de asesoramiento se extiende a la instalación, desinstalación, puesta en marcha, conectividad y configuración del equipamiento tecnológico.

Dispositivos sobre los que se presta el servicio:

- a) TDT
- b) Ordenadores
- c) DVD-Vídeo
- d) Home Cinema
- e) Cámara digital
- f) Vídeo digital
- g) Televisores
- h) Videoconsolas
- i) Equipos Media Center
- j) Videoproyectores

**Exclusiones y limitaciones:**

El servicio podrá solicitarse por teléfono llamando al 93 396 10 98. 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. El número de consultas que puede realizar el socio es ilimitado. La disponibilidad del servicio es de 24 horas, los 365 días del año. El RACC se limita a facilitar el contacto con los profesionales para atender los servicios de asistencia tecnológica requeridos por el socio, no siendo responsable de la prestación de los servicios.

**9.2. MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO**

El RACC ofrece asistencia en el hogar a los residentes en España que sean sociostitulares y beneficiarios con carnet.

Las modalidades que tienen derecho son: *RACC Global* y *RACC Global Beneficiario*.

**9.3. ÁMBITO TERRITORIAL**

El ámbito territorial de España con las siguientes matizaciones:

La primera residencia tendrá que coincidir con el domicilio del socio titular que consta en la base de datos del Club.

La segunda residencia tendrá que ir a nombre del titular, beneficiario o cónyuge, o bien demostrar mediante recibo domiciliado que la misma se habita de forma efectiva por alguna de las figuras anteriores.

**10 ASISTENCIA JURÍDICA Y RECURSOS DE MULTAS**

El RACC presta asesoramiento jurídico telefónico en el ámbito personal y familiar del socio, así como asesoramiento y redacción de reclamaciones en materia de defensa del consumidor y usuario, y asesoramiento y redacción de recursos contra infracciones administrativas de tráfico, circulación y seguridad vial.

**10.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

**a) Asesoramiento.**

Atención telefónica de aquellas consultas a las que resulte de aplicación el Derecho español. Dichas 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 desde que se reciba la documentación, en caso de resultar necesario el análisis de la misma.

La resolución de consultas, por tanto, comprende también el análisis de la documentación que resulte precisa para ello y que deberá facilitarse por el socio siguiendo las indicaciones que reciba. Los temas de Derecho español susceptibles de consulta, quedando excluido el Derecho Internacional público o privado y el Derecho Mercantil, son, entre otros, los siguientes:

- Civil: familia, obligaciones y contratos, herencia y sucesiones, derechos reales, responsabilidad extracontractual, defensa de consumidores y usuarios.
- Penal: delitos y faltas.
- Laboral: contrato de trabajo y despido, jubilación, prestaciones de desempleo, pensiones, Seguridad Social.
- Fiscal: I.R.P.F., Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y actos jurídicos documentados, impuestos locales.
- Administrativo: responsabilidad patrimonial y procedimientos administrativos.

Debido a la particularidad de la materia, el asesoramiento en cuestiones laborales y fiscales se efectuará de forma genérica.

**b) Servicio de urgencia legal.**

Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, sobre situaciones de urgencia legal relacionadas con el uso y tenencia del vehículo. Aquellas otras consultas que no pueden considerarse de urgencia legal, a criterio del RACC, se atenderán de 9 a 21 h.

Las situaciones de urgencia legal susceptibles de consulta son las siguientes:

- Accidentes de circulación.
- Robo o hurto de vehículos.



- Inmovilización del vehículo.
- Detenciones del socio en dependencias policiales o judiciales.

#### c) Redacción de reclamaciones de consumo.

Redacción de todas aquellas reclamaciones que puedan producirse en materia de defensa de consumidores y usuarios.

El RACC se limitará a la redacción de las mismas, de acuerdo con los datos facilitados por el socio, y se las remitirá por fax o correo electrónico. El plazo máximo de elaboración será de 72 horas desde que el socio facilite los datos necesarios para su confección. La firma, presentación y subsiguiente tramitación de las mismas será a cuenta del socio.

En todo lo relacionado con la propiedad o uso del vehículo, el RACC confeccionará cualquier tipo de escrito de reclamación que sea necesario presentar al taller reparador, concesionario, fabricante del vehículo o empresa prestadora de servicios relacionados con el automóvil, en función del tipo de incidencia. En estos casos, el RACC suscribirá los escritos de reclamación y efectuará la presentación correspondiente ante la empresa prestadora del servicio. El RACC también se hará cargo de la redacción y presentación de los escritos pertinentes cuando se realice una reclamación de responsabilidad patrimonial del Estado, a consecuencia de un hecho derivado de la circulación, o de la tenencia o posesión de un vehículo a motor, siempre y cuando dicha prestación no quede cubierta por la póliza de seguro del vehículo.

#### d) Despachos de abogados.

Caso de resultar necesario iniciar una vía judicial o resolver una consulta de gran complejidad, el RACC pone a disposición del socio una red de despachos de abogados colaboradores que le atenderán en condiciones especiales.

La primera visita será gratuita y, en su caso, el despacho facilitará al socio presupuesto previo por escrito y sin compromiso. Además, el despacho de abogados colaborador aplicará al socio un 10% de descuento en la minuta final del abogado, que se calculará sobre la base de los honorarios recomendados por el Colegio Profesional al que pertenezca.

El socio decidirá si encarga definitivamente el caso al despacho de abogados colaborador, debiendo pagar los honorarios estipulados de acuerdo con las condiciones anteriormente mencionadas y sin que las mismas se apliquen a los honorarios de procurador ni gastos judiciales.

La visita en la red de despachos de abogados colaboradores estará condicionada al régimen de visitas establecido por cada uno de ellos.

#### e) Recursos de multas.

##### *Asesoramiento*

Atención de todo tipo de consultas relacionadas con la imposición de sanciones administrativas en materia de tráfico en general, o relativas a un procedimiento sancionador en marcha.

##### *Confección de recursos*

El RACC, una vez recibida la documentación necesaria dentro de un plazo suficiente para su gestión, confeccionará los escritos pertinentes que hayan de presentarse, exclusivamente en vía administrativa. La persona que figura en la denuncia administrativa como presunta infractora autorizará al RACC, por escrito, a confeccionar y presentar los pliegos de descargos y recursos. Para ello deberá remitir la documentación necesaria que le será indicada por el RACC, previo contacto con este a través de los canales que a tal efecto se habiliten. La Administración enviará directamente al socio la resolución del recurso.

##### *Presentación de escritos*

El RACC realizará la presentación de los escritos ante los organismos administrativos pertinentes.

### 10.2. MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: *RACC Global* y *RACC Global Beneficiario*.

Además, también tienen derecho el socio cónyuge e hijos menores de 35 años (informados en la base de datos del Club) que convivan con el socio en su domicilio. El socio tiene que tener una modalidad con cobertura familiar y asistencia en carretera (*RACC Global*).

Tendrán derecho a la prestación informada en el punto 11.1.e) las modalidades *RACC Global* y *RACC Global Beneficiario*.

### 10.3. ÁMBITO

El servicio versa sobre aquellas cuestiones jurídicas a las que sea de aplicación el Derecho español y acontezcan en territorio español en el ámbito de la persona física.

El servicio se presta de lunes a viernes, en horario ininterrumpido de 9 a 21 h.

### 10.4. 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.
- El asesoramiento del RACC se basa en los datos facilitados por el socio, no pudiendo responsabilizarse de la completa aportación de la documentación por parte del mismo y/o de la veracidad de la misma.
- El RACC se reservará el derecho a decidir qué consultas, atendiendo a su especial complejidad, requieren ser atendidas y analizadas personalmente por un despacho de abogados.
- La redacción de reclamaciones no contempladas en el punto 11.1.c), así como la elaboración y revisión de declaraciones fiscales y tributarias, ni la realización de cálculos laborales, de pensiones, finiquitos, etc.
- Los gastos y la tramitación de la vía judicial, en caso de resultar necesaria.
- Los casos que por su especial complejidad necesiten una atención personalizada por parte del despacho colaborador.
- El RACC queda eximido de las responsabilidades derivadas de la actuación de cualquiera de los despachos de abogados colaboradores, a los que corresponderá en exclusiva la dirección técnica y jurídica del caso.

- En el caso de los recursos de multas, deberán constar como denunciados en la correspondiente notificación las personas descritas en el apartado Modalidades que tienen derecho.

## 11. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de la cobertura, en todas las garantías, los riesgos generales siguientes:

- Las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o sean previos al inicio del viaje, así como sus complicaciones o recaídas.
- Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al RACC y que no hayan sido efectuadas con o por su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.
- El RACC se reserva el derecho a denegar el servicio cuando detecte cualquier uso indebido y/o abusivo de las prestaciones por parte del socio como pueda ser, por ejemplo, un uso profesional no autorizado de las mismas. Además, en esos casos el RACC podrá proceder a la baja inmediata de la condición de socio por incumplimiento de sus obligaciones como tal, exigiéndole la responsabilidad derivada del uso indebido y/o abusivo de sus servicios.
- Asimismo, se reserva el derecho a denegar el servicio cuando este sea consecuencia de actos fraudulentos o causados por dolo o por actos notoriamente peligrosos o temerarios del socio, conductor, ocupante o de las personas que viajen con ellos.
- Del mismo modo, también se reserva el derecho de poder denegar el servicio cuando el vehículo accidentado o averiado sea conducido bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, independientemente de que el socio que solicite la asistencia sea conductor u ocupante del vehículo en cuestión.
- Los accidentes que sobrevengan en la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como en entrenamientos, pruebas, y apuestas, y la participación en excursiones y travesías organizadas no relacionadas con vehículos clásicos.
- Los siniestros ocasionados por actividades deportivas y turísticas de aventura, tales como el rafting, descenso de aguas bravas, piragüismo, canoa, kayak, esquí náutico, windsurf, trekking, senderismo o ciclismo (en vías no asfaltadas), auto 4x4, moto raid, quads, puenting, barranquismo, parapente, heliesquí, hidrobob, hidrotrineo, alpinismo, escalada, submarinismo, paracaidismo, ala delta, vuelo en ultraligeros, espeleología, etc.
- Las lesiones o los accidentes corporales como consecuencia de acciones delictivas; provocaciones, riñas, peleas y duelos; imprudencias, apuestas, o cualquier hecho arriesgado o temerario.

El RACC no cubre los costes telefónicos de las llamadas necesarias para la gestión de cualquier expediente. El RACC denegará la asistencia, si el socio titular no está al corriente de pago.

## 12. LIMITACIONES

El RACC no responderá de los retrasos o incumplimientos debidos a fuerza mayor, o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, el titular será reembolsado (mediante la presentación de los correspondientes justificantes originales) de los gastos en que hubiera incurrido y se hallen garantizados en nuestras prestaciones, a su regreso a España o, en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país donde no concurra la anterior circunstancia. Con carácter general, no responderá de los hechos o actuaciones violentas de las fuerzas armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempos de paz.

Tampoco responderá de los posibles daños o robos en los vehículos antes de la llegada de la asistencia enviada por el RACC o cuando los mismos se estacionen en un aparcamiento público o privado. Los servicios de asistencia se prestarán siempre que el tiempo de permanencia fuera del domicilio habitual no sea superior a 60 días, por viaje o desplazamiento. En caso de estancias superiores, así como para acompañantes no socios del RACC, se puede contratar una póliza suplementaria de asistencia en viaje en cualquier delegación.

Asimismo, el RACC no responderá de los siniestros ocurridos en casos de fuerza mayor (guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, motines, restricciones a la libre circulación, así como terremotos, irradiaciones nucleares, pandemias y otros fenómenos catastróficos).

Estas prestaciones tienen una carencia de 48 horas, contada desde la fecha de contratación de la modalidad, siempre y cuando se haya satisfecho la cuota correspondiente.

En cualquier caso, no se prestará ningún tipo de asistencia para aquellos accidentes, incidentes o enfermedades que se hayan producido con anterioridad a la fecha de alta en el Club.

El RACC, en todo momento, facilitará los datos de aquellos proveedores que considere en mejor disposición de prestar el servicio requerido por el socio y que él no preste directamente.

En aquellos casos en que el RACC se limita a facilitar los datos de un proveedor del servicio, el RACC no será responsable de la prestación del servicio que dicho profesional efectúe. El RACC queda eximido, por tanto, de las responsabilidades derivadas de la actuación de cualquiera de los profesionales cuyo contacto haya sido facilitado, a los que corresponderá en todo caso la dirección del servicio a efectuar.

Todas las prestaciones que precisen desplazamiento de personal RACC especializado se prestarán siempre y cuando haya disponibilidad de los medios utilizados.

El número máximo anual de asistencias mecánicas gratuitas será de 6, en Cataluña, y un máximo de 5 en el resto del territorio español.

Se considera cobertura familiar un máximo de 4 miembros, siempre y cuando cumplan los requisitos indicados en cada garantía.

## 13. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El RACC tiene el compromiso irrevocable con sus socios de respetar su derecho fundamental a la protección de sus datos personales.

El RACC tratará los datos personales de sus socios a los efectos de dar cumplimiento a los objetivos, a las finalidades y a las actividades que le son propias: mantener y gestionar su relación como miembros e informarles sobre beneficios y ventajas inherentes a su condición.

**¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?**

Identidad: Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC o el Club), con NIF: G-08.307.928.  
Dirección postal: Avenida Diagonal, 687, 08028 Barcelona.  
Teléfono: 900 357 357  
Correo electrónico: [inforacc@racc.es](mailto:inforacc@racc.es)  
Contacto del delegado de Protección de Datos del RACC: [dporacc@racc.es](mailto:dporacc@racc.es)

### ¿Qué datos tratamos?

El RACC trata sus datos de contacto, DNI, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, estado civil y domiciliación bancaria que son necesarios para su alta de socio.  
Además, RACC tratará todos aquellos datos que sean necesarios para la prestación de cualquiera de las asistencias objeto de las prestaciones, incluidos, en su caso, datos de salud.  
En el caso de contratar cualquiera de los productos y servicios que ofrece el RACC, éste tratará los datos necesarios para la contratación de los mismos.

### ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

En el RACC tratamos los datos que nos proporcione, en cualquier momento de su relación con el Club, con las siguientes finalidades:

#### **Finalidades relacionadas con la relación contractual u orgánica que le une al RACC**

Gestionar su condición como socio del RACC.  
Comunicarle los beneficios y ventajas de que disfruta como socio del RACC.  
Prestarle los servicios contratados como cliente o socio del RACC.  
Recibir la información solicitada.

Este tratamiento es necesario para formalizar su condición como socio del RACC o para prestarle el servicio que nos solicita. En caso de que se oponga al tratamiento de sus datos relacionados con su alta en el Club o con la contratación de cualquier producto o servicio, ello comportará la baja inmediata de su condición de socio o la no prestación del producto o servicio contratado.

#### **Finalidades basadas en el interés legítimo del RACC**

Ofrecer o recomendarle servicios o productos del RACC que puedan ser de su interés.

Elaborar un perfil comercial que nos permita optimizar la finalidad anterior. En ningún caso se tomarán decisiones automatizadas en base a dicho perfil con una finalidad distinta de la indicada. En particular, el perfil comercial no servirá en ningún caso para finalidades de scoring.  
Comunicar sus datos a empresas del Grupo RACC (véase [www.racc.es/quienessomos](http://www.racc.es/quienessomos)) con fines administrativos o para dar cumplimiento a obligaciones legales, tales como la prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

#### **Finalidades que requieren su consentimiento expreso**

Ofrecer o recomendarle servicios o productos del RACC que puedan ser de su interés con posterioridad a su baja como socio, o a la prestación de los servicios contratados o por los que ha mostrado interés.  
Este tratamiento se realizará únicamente si usted ha prestado su consentimiento a través de la casilla habilitada al efecto. La falta de consentimiento a cualquiera de las finalidades indicadas no comportará consecuencia alguna en la relación contractual u orgánica que mantiene con el RACC.  
Le recordamos que, en cualquier momento, podrá oponerse al tratamiento de sus datos, especialmente en el caso del envío de ofertas comerciales.  
El envío de cualquier información, oferta o recomendación se podrá realizar por cualquier medio, tanto físico como telemático (correo electrónico, fax, SMS, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.).

### ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

#### **Grupo RACC**

Sus datos se comunicarán al Grupo RACC. La relación de empresas del Grupo RACC podrá encontrarla en [www.racc.es/quienessomos](http://www.racc.es/quienessomos). La comunicación de sus datos se realizará con las siguientes finalidades:

Ofrecer o recomendarle servicios o productos del Grupo RACC que puedan ser de su interés.  
Cumplir obligaciones legales. El RACC comunicará sus datos a los organismos públicos y judiciales competentes cuando tenga la obligación legal de hacerlo.

Con fines administrativos internos, tales como facilitar la contratación de productos y servicios de otras entidades del Grupo RACC.

#### **Compañía aseguradora ARAG SE, Sucursal en España (CIF W0049001A)**

En relación a las prestaciones de asistencia sanitaria y personal urgente en viaje, sus datos se comunicarán a la compañía aseguradora de las mismas, ARAG SE, Sucursal en España, con la finalidad de dar cobertura al riesgo asegurado. El RACC dispondrá en todo momento de la información sobre la asistencia prestada por dicha compañía aseguradora.

En relación al tratamiento de sus datos que realice la compañía aseguradora, podrá ejercer los derechos especificados en el apartado siguiente dirigiéndose al correo electrónico [lopd@arag.es](mailto:lopd@arag.es) o si lo prefiere, mediante carta postal dirigida a la C/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (con la referencia 'Protección de datos'). En el caso de que no obtenga satisfacción en el ejercicio de sus derechos podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Puede consultar la Política de Privacidad de ARAG en la página web [www.arag.es](http://www.arag.es)

#### **Diferentes encargados de tratamiento**

Por otro lado, le informamos que determinados proveedores de servicios del RACC, nacionales e internacionales, pueden tener acceso a sus datos y tratarlos en nombre y por cuenta del Club en el marco de su prestación de servicios (asesoramiento jurídico, empresas de servicios informáticos, empresas de seguridad, centro de llamadas, etc.).

### ¿Cuáles son sus derechos al facilitarnos sus datos?

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, portabilidad, rectificación, supresión, limitación y oposición a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado. Asimismo, usted podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado.  
El derecho de acceso le permite conocer y obtener gratuitamente la información sobre sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento.  
El derecho de portabilidad le permite solicitar la entrega de sus datos en un formato estructurado de uso común y de lectura mecánica e interoperable o, siempre que la tecnología lo permita, que transmitamos directamente sus datos a otro responsable.

El derecho de rectificación le permite corregir errores, modificar los datos que resulten ser inexactos o incompletos y garantizar la certeza de la información objeto de tratamiento.

El derecho de supresión le permite solicitar que se supriman, sin perjuicio del deber de bloqueo, los datos objeto de tratamiento.

El derecho de limitación le permite, en determinados supuestos previstos por la ley, solicitar que sus datos se bloqueen y se limite su acceso únicamente a efectos de la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, la protección de los derechos de otra persona física o jurídica, o por razones de interés público.

El derecho de oposición le permite solicitar que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos de carácter personal o que se cese en el mismo.

El derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en medios automatizados, si la decisión produce efectos jurídicos en usted o le afecta significativamente de modo similar.

Para ejercer los derechos especificados podrá utilizar los formularios puestos a su disposición en: [www.racc.es/LOPD](http://www.racc.es/LOPD).

También podrá ejercer cualquiera de estos derechos dirigiéndose al delegado de Protección de Datos del RACC, mediante el envío de un correo electrónico a: [dporacc@racc.es](mailto:dporacc@racc.es); o por correo postal dirigiéndose a: Avenida Diagonal, 687, 08028 Barcelona (A/A. Delegado de Protección de Datos del RACC). Usted deberá aportar copia de su DNI o documento oficial que le acredite.

También tiene derecho a presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Dispone de la información necesaria en: [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

### ¿Cómo hemos obtenido sus datos?

Sus datos provienen de la información que usted nos facilita cuando contrata y mantiene productos o servicios con nosotros, tanto de forma directa como indirecta (por ejemplo, a través de consultas, solicitudes de información, etc.).

En el caso de no habernos facilitado directamente sus datos, le informamos que sus datos nos han sido facilitados por el socio que ha contratado la modalidad correspondiente.

En particular, los datos que trataremos incluyen, en su caso, las siguientes categorías: datos de carácter identificativo, datos económicos y financieros, datos de salud, datos referentes a sus características personales y circunstancias sociales e información comercial.

### ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales que nos proporcione se conservarán mientras sean necesarios para la finalidad para la cual fueron recabados.

En todo caso, una vez sea cursada su baja en el Club, por cualquier motivo, sus datos se cancelarán automáticamente transcurridos 5 años.

Usted también podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, en cuyo caso procederemos, asimismo, a la cancelación de sus datos. La cancelación de sus datos se realizará por bloqueo. Con este método, el RACC no tendrá acceso a sus datos y solo los tratará para su puesta a disposición de las autoridades o judiciales y para la atención de las posibles responsabilidades relacionadas con el tratamiento de los datos, en particular para el ejercicio y defensa de reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos. Conservaremos sus datos bloqueados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales mantenidas con el RACC, procediendo a su supresión física una vez transcurridos dichos plazos.

## 14. OBLIGACIONES Y DEBERES DEL SOCIO

- Los servicios de asistencia se prestarán al socio o al beneficiario con carnet, previallamada a la Central de Alarmas del RACC.
- El domicilio del socio, del beneficiario y del socio cónyuge con carnet será aquél facilitado por el socio titular como residencia habitual para la base de datos del RACC. El domicilio del socio, del beneficiario y del socio cónyuge deben coincidir, así como la domiciliación bancaria. Asimismo, el socio titular del carnet notificará al RACC cualquier cambio de domicilio y de domiciliación bancaria.
- En el momento en que el socio facilita al RACC un número de cuenta bancaria para la domiciliación de su cuota de afiliación al Club, autoriza expresamente al RACC a que el cobro de la mencionada cuota se realice anualmente en la misma, mientras no se produzca su baja como socio del Club. El socio también autoriza a utilizar esta domiciliación bancaria para cobrar aquellos servicios que haya solicitado previamente y que no queden cubiertos por las coberturas de socio.
- El impago de la cuota anual por parte del socio dará lugar a la suspensión temporal de sus derechos y, consecuentemente, a la suspensión del derecho a obtener las prestaciones de los servicios descritos en este documento, tanto por parte del socio como del beneficiario. En caso de solicitar algún servicio mientras dure el impago, el titular deberá abonar el importe del mismo, y una vez regularizada la situación, solicitar su reembolso.
- El carnet del RACC es a título personal e intransferible.
- El abono de la primera anualidad supone por parte del socio la aceptación de todas las condiciones incluidas en este documento, que le serán de aplicación, considerándose automáticamente prorrogadas si no se manifiesta por escrito la voluntad de no renovación.
- Para conocer las tarifas actualizadas de las diferentes modalidades, podrá informarse en cualquier delegación o acceder a la página web del Club, donde podrá consultar las tarifas vigentes en cada momento.
- Teléfono de atención de reclamaciones de servicios básicos relacionados con el Servicio Médico. Para el resto de servicios, podrá dirigirse al teléfono de FONORACC en el mismo horario de atención.
- Cuando la prestación requerida sea la garantía de equipajes, el socio, caso de encontrar los objetos robados o perdidos, tendrá las obligaciones siguientes:
  - Deberá avisar al RACC por escrito desde el momento en que tenga conocimiento del hecho.
  - Si el RACC todavía no le ha pagado, deberá el socio tomar posesión de los objetos. El RACC solo tomará a su cargo los gastos de los posibles deterioros, y los de las pérdidas parciales, siempre que estén cubiertas por las condiciones del carnet de socio del RACC.
  - Si el RACC ya le ha pagado, puede el socio optar: bien por el abandono de los objetos, quedando estos en poder del RACC, bien por conservarlos restituyendo al RACC la indemnización que ha recibido, deducción hecha de los deterioros o pérdida parcial. Si no opta el socio por nada en el plazo de 15 días, el RACC considerará que el socio ha optado por el abandono.



**Prestaciones de asistencia sanitaria y personal urgente en viaje que cubre la compañía ARAG SE, Sucursal en España** (CIF W0049001A), con domicilio en c/ Nuñez de Balboa, núm. 120, 28006 Madrid.

ARAG S.E., Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: [dac@arag.es](mailto:dac@arag.es), web: [www.arag.es](http://www.arag.es)) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus asegurados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación. En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046 - Madrid, web: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)). La legislación aplicable es la española.

**Responsabilidad Civil cubierta por BERKLEY EUROPE AG, Sucursal en España, con clave DGS E-218**