

Prestaciones

RACC Habitat Plus



RACC
Mobility
Club

Abril 2025

Estamos para ayudar

1. MODALIDADES

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 abril de 2025. 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

REQUISITOS PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Para tener derecho a las prestaciones descritas, el socio/cliente del RACC deberá acreditar tal condición y encontrarse al corriente de pago de su cuota de socio o servicio contratado. El impago de las cuotas, ya sea total o parcial, conllevará la suspensión temporal de los derechos del Socio RACC, vinculados a las prestaciones y coberturas descritas. Cualquier solicitud de servicio durante ese periodo conllevará el pago del mismo.

CÓMO CONTACTAR EN CASO DE ASISTENCIA

Cuando un socio requiera asistencia, será indispensable solicitarla en un plazo máximo de 15 días desde la ocurrencia del siniestro.

Para solicitar la asistencia, el socio o cliente del RACC deberá seleccionar del menú de opciones telefónico el tipo de asistencia requerida:

- **Teléfono de asistencia 24 h: 900 242 242.**
- **Teléfono de atención al socio: 900 357 357 (de lunes a viernes de 9 a 21 h).**

En la comunicación telefónica solicitando asistencia, el socio deberá indicar:

- Nombre y apellidos.
- Número de socio, cliente o DNI.
- Lugar donde se encuentra.
- Tipo de asistencia que precisa.
- 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/o el DNI u otro documento acreditativo de su identidad.

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.

El RACC no se hará cargo de ningún coste derivado de las llamadas telefónicas efectuadas por el socio.

3. SERVICIOS DE REPARACIONES ELÉCTRICAS EN EL HOGAR

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Servicios asistenciales en el hogar que tienen como objetivo solucionar o mitigar una avería eléctrica y/o de un electrodoméstico en el domicilio del socio.

3.1.1. Servicio urgente de reparación de averías eléctricas

Cuando una avería en las instalaciones particulares de la vivienda habitual del socio resulte en una falta de energía eléctrica, ya sea en toda la vivienda o en alguna de sus dependencias, se enviará un operario para realizar la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de la instalación lo permita.

Condiciones del servicio

- Avería o urgencia en la red eléctrica doméstica: ocurrencia de una avería o fallo en la red eléctrica doméstica de forma imprevista, repentina y ajena a la intencionalidad del cliente, con independencia de si da lugar o no a daños materiales o personales.
- La avería se considerará urgente en caso de ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación propia, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la vivienda.
- El coste de la reparación incluye desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra en cada servicio sin límite de usos (el resto de horas tendrán el mismo coste que el servicio no urgente). El servicio de urgencia se gestionará en menos de 3 horas desde su notificación, y debe ser solicitado telefónicamente.
- Red eléctrica doméstica: instalación eléctrica de la vivienda que incluye todos los cables que, de forma permanente, integran la red eléctrica de la vivienda, así como los demás elementos de la instalación eléctrica, tales como enchufes, interruptores, fusibles, timbres, transformadores, líneas de luz, diferenciales y caja de fusibles, situados dentro del límite de la vivienda y a partir del contador privado.

3.1.2. Servicio de reparación de electrodomésticos

Cuando una avería en los electrodomésticos de la vivienda habitual del socio resulte en un mal funcionamiento del frigorífico, el arcón congelador, la lavadora, la secadora, el lavavajillas, el horno, la placa vitrocerámica, la campana extractora o el calentador eléctrico, se enviará un profesional para realizar la reparación necesaria.

Condiciones del servicio

- Avería o reparación necesaria en electrodomésticos: la reparación cubre los supuestos específicos en los que el frigorífico, el arcón congelador, la lavadora, la secadora, el lavavajillas, el horno, la placa vitrocerámica, la campana extractora o el calentador eléctrico no funcionen correctamente.
- Disponibilidad de piezas: la reparación está sujeta a la disponibilidad de piezas en el mercado.
- El coste de la reparación incluye el desplazamiento del profesional y hasta 3 horas de mano de obra en cada servicio sin límite de usos, a partir del fin del periodo de garantía del aparato. El resto de horas tendrán el mismo coste que el servicio no urgente.

3.1.3. Servicio de reparación de televisores

Cuando una avería en el televisor de la vivienda habitual del socio resulte en un mal funcionamiento del aparato, se enviará un profesional para realizar la reparación necesaria.

Condiciones del servicio

- Avería o reparación necesaria en televisores: la reparación cubre los supuestos específicos en los que el televisor no funcione correctamente, incluyendo problemas de pantalla, sonido, conectividad y otros fallos técnicos.
- Disponibilidad de piezas: la reparación está sujeta a la disponibilidad de piezas en el mercado.
- El coste de la reparación incluye el desplazamiento del profesional y hasta 3 horas de mano de obra en cada servicio sin límite de usos. El resto de horas tendrán el mismo coste que el servicio no urgente.

3.1.4. Servicio "Mi electricista"

El servicio "Mi electricista" ofrece soluciones rápidas y eficientes para pequeñas tareas de electricidad en el hogar que suelen ser pospuestas por falta de maquinaria, habilidad o tiempo.

Condiciones del servicio

- Pequeñas tareas de electricidad: el servicio cubre pequeñas reparaciones y mejoras eléctricas en el hogar, tales como fijar cables, sacar un punto de luz, sustituir interruptores, cambiar enchufes y fusibles, resintonizar canales de TV/TDT y otras pequeñas tareas eléctricas.
- El coste de la reparación incluye el desplazamiento del profesional y hasta 2 horas de mano de obra. El límite es de 1 servicio de 2 horas al año. El resto de horas tendrán el mismo coste que el servicio no urgente.

3.1.5. Servicio de reparaciones

Puesta a disposición del socio, en condiciones preferentes, de la red de asistencia en el hogar para reparaciones, con más de 30 gremios y 4.000 profesionales que prestan servicio en cualquier parte de España y con la garantía de 1 año en cualquier reparación efectuada.

Condiciones del servicio

- El servicio de reparaciones incluye el desplazamiento del profesional necesario al domicilio en cualquier supuesto distinto al de los servicios descritos anteriormente, según el gremio solicitado.
- El socio deberá aceptar el coste de los servicios contratados, así como el de la mano de obra, materiales y maquinaria necesarios para llevar a cabo el servicio.

3.2. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

Importe máximo en materiales

- Se incluye un máximo de 100 € en piezas al año por averías en la instalación eléctrica, los electrodomésticos y el televisor.

Servicios excluidos

- No quedan incluidos los daños de orden estético, como las rayaduras, los rasguños o los agrietamientos, ni los daños que no impidan la utilización normal del electrodoméstico.
- No se incluye la instalación de ningún electrodoméstico, ni tampoco de tomas ni puntos de conexión.

- En ningún caso, el servicio “Mi electricista” sustituye a los profesionales en la reparación de grandes averías ni tampoco en las reparaciones consideradas como servicios urgentes.
- El servicio “Mi electricista” no incluye los trabajos realizados por los siguientes profesionales: fontanero, persianista, carpintero, albañil, cristalero, carpintero de aluminio, cerrajero, etc. Este listado es meramente ejemplificativo, no siendo un número cerrado de servicios.
- Calentadores eléctricos cuya potencia eléctrica supere los 24,4 kW.

3.3. MODALIDAD QUE TIENE DERECHO

El RACC ofrece asistencia en el hogar a los residentes en España que sean socios titulares.

La modalidad que tiene derecho es: RACC Habitat Plus.

3.4. ÁMBITO TERRITORIAL

El ámbito territorial es España en la dirección del socio titular vinculada durante la contratación del producto.

3.5. 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 36 meses, los materiales sustituidos o, en su defecto, la garantía que ofrece el fabricante.

4. SERVICIOS DE REVISIÓN Y REPARACIÓN DEL AIRE ACONDICIONADO

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Prestación de servicios de aire acondicionado que tienen como objetivo solucionar o mitigar averías en equipos tipo *split* y por conductos en el domicilio del socio.

4.1.1. Servicio de reparación de aparatos de aire acondicionado tipo *split* y por conductos

Averías que impidan el correcto funcionamiento del aparato instalado en la vivienda a partir del fin del periodo de garantía del mismo. Siendo un sistema de regulación de la temperatura del aire, se utiliza con el objetivo de proveer de aire fresco/caliente y renovado, de forma constante, un espacio cerrado.

Condiciones del servicio

- Se reparan aparatos de aire acondicionado de tipo *split* y por conductos, incluyendo las unidades externa e interna, correspondientes a un sistema autónomo de aire acondicionado.
- La reparación está sujeta a la disponibilidad de piezas en el mercado.
- Incluye desplazamiento, hasta 3 horas de mano de obra y un importe máximo de 50 € en piezas al año.

4.1.2. Servicio de revisión de aparatos de aire acondicionado tipo *split* y por conductos

Revisión del aparato de aire acondicionado de tipo *split*

Servicio de revisión anual del aire acondicionado que incluye: revisión del estado de los filtros, comprobación de ausencia de roturas y de la presencia de polvo depositado en el mismo, inspección de la batería del condensador, verificación de que no contiene partículas de polvo, comprobación de la presión del gas refrigerante y la ausencia de sedimentos de aceite provenientes del compresor en las uniones de las tuberías (que indican la presencia de fugas) y revisión del estado de las bandejas y los conductos de desagüe, así como la libre circulación de los condensados.

Revisión del aparato de aire acondicionado por conductos

Servicio de revisión anual que incluye:

- a) Limpieza de filtros en la unidad interior: la limpieza de filtros de la unidad interior debe ser localizada sobre el falso techo y de fácil acceso. Se localiza en la parte posterior de la unidad interior. Los trabajos incluidos son aspirados de polvo y limpieza de filtros con jabón neutro.
- b) Limpieza de rejillas o difusores (con una estimación de 6 rejillas): los trabajos de limpieza de rejilla incluyen las tareas de aspirado y lavado de las rejillas con jabón neutro.
- c) Limpieza de la rejilla de la unidad exterior: los trabajos consisten en el cepillado exterior y la limpieza de la rejilla estando el equipo apagado.

Prestación limitada a 1 servicio al año.

4.1.3. Servicio de reparaciones

Puesta a disposición del socio, en condiciones preferentes, de la red de asistencia en el hogar para reparaciones, con más de 30 gremios y 4.000 profesionales que prestan servicio en cualquier parte de España y con la garantía de 1 año en cualquier reparación efectuada.

Condiciones del servicio

- El servicio de reparaciones incluye el desplazamiento del profesional necesario al domicilio en cualquier supuesto distinto al de los servicios descritos anteriormente, según el gremio solicitado.
- El socio deberá aceptar el coste de los servicios contratados, así como el de la mano de obra, materiales y maquinaria necesarios para llevar a cabo el servicio.

4.2. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

Condiciones del servicio

- La reparación está sujeta a la disponibilidad de piezas en el mercado. Incluye desplazamiento, hasta 3 horas de mano de obra y un importe máximo de 50 € en piezas al año.

Servicios excluidos

- No se incluyen las máquinas domésticas de aire centralizado superiores a 12 kW, la instalación de aparatos ni los servicios de reparación considerados como urgentes, los daños de orden estético, el suministro de gas refrigerante y la limpieza de filtros o de la unidad exterior en el aire acondicionado por conductos.

4.3. MODALIDAD QUE TIENE DERECHO

El RACC ofrece asistencia en el hogar a los residentes en España que sean socios titulares.

La modalidad que tiene derecho es: RACC Habitat Plus.

4.4. ÁMBITO TERRITORIAL

El ámbito territorial es España en la dirección del socio titular vinculada durante la contratación del producto.

4.5. 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 36 meses, los materiales sustituidos o, en su defecto, la garantía que ofrece el fabricante.

5. SERVICIOS DE REVISIÓN Y REPARACIÓN DE CALDERAS DE GAS O GASOIL, ACOMETIDAS DE GAS Y RADIADORES

5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Servicios de reparación de averías y urgencias que tienen como objetivo solucionar o mitigar problemas en la caldera de gas o gasoil del domicilio del socio.

5.1.1. Reparación de averías y urgencias en calderas de gas o gasoil

Se cubren averías o reparaciones en los elementos de la caldera de gas o gasoil: termostato, relés, electrodos de encendido, transformadores, indicador de cristal y arandelas, desviadores, válvulas, medidores de presión, controles, etc.

Condiciones del servicio

- El coste de reparación incluye el desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra en cada servicio, sin límite de usos (el resto de horas tendrán el mismo coste que el servicio no urgente).
- El servicio de urgencia se gestionará en menos de 3 horas desde su notificación y debe ser aprobado telefónicamente.
- La reparación está sujeta a la disponibilidad de piezas en el mercado.

5.1.2. Reparación de averías en la acometida de gas

Se cubren averías en el tramo de tubería desde el contador hasta la conexión con cualquier aparato de uso doméstico que use gas como combustible.

Condiciones del servicio

- Desplazamiento y hasta 3 horas de mano de obra por servicio. Servicios ilimitados por año.

5.1.3. Reparación de averías en radiadores

Se cubren averías tales como: sustitución de la válvula del radiador, vaciado del circuito, sustitución del detentor y posterior llenado y purga del circuito, sustitución de válvulas de purga, sustitución de válvulas termostáticas, reparación de pérdida de agua en cualquiera de los elementos del radiador, revisión del radiador en caso de que haga ruido o el caudal sea incorrecto, reparación o sustitución de válvulas interiores, etc.

Condiciones del servicio

- Desplazamiento y hasta 3 horas de mano de obra por servicio. Servicios ilimitados por año.

5.1.4. Revisión anual de calderas de gas o gasoil de uso doméstico

Revisión de la caldera de gas

El servicio incluye la limpieza de la cámara de combustión, quemadores, inyectores y bujías de encendido y detector de llama; la limpieza del ventilador; la limpieza exterior del intercambiador de calor, para así mejorar la combustión y el intercambio de calor, con el consiguiente ahorro energético; la verificación de la presión del vaso de expansión y su corrección, si fuese necesario; la revisión del sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores); la revisión de gasodomésticos y el análisis de combustión; la comprobación y puesta a punto de los órganos de regulación y seguridad; la comprobación de fugas de gas o presencia de agua en la caldera; la comprobación de las presiones de gas en el quemador; la comprobación del buen estado de la evacuación de humos y la comprobación del funcionamiento de la bomba de circulación.

Revisión de la caldera de gasoil

El servicio incluye la verificación de la estanqueidad de la misma, la comprobación de su buen estado, la revisión de la combustión y la comprobación de la correcta evacuación de productos de combustión.

Se limita a 1 servicio al año.

5.2. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

Condiciones del servicio

- La reparación está sujeta a la disponibilidad de piezas en el mercado. Incluye desplazamiento, hasta 3 horas de mano de obra y un importe máximo de 50 € en piezas al año.

Servicios excluidos

- No quedan incluidas las reparaciones en calderas y calentadores industriales o comunitarios, calderas cuyo uso no sea únicamente doméstico o superiores a 70 kW, y aparatos que presenten instalaciones no conformes a la normativa o equipos de uso colectivo.
- No queda incluida en el servicio la avería que no sea propia de la caldera, del radiador o de la acometida de gas de la vivienda.
- No quedan incluidas las reparaciones que impliquen la sustitución completa de radiadores o radiadores que no sean de agua, ni la sustitución de la llave del radiador si para su correcto funcionamiento hay que sustituir el aparato.

5.3. MODALIDAD QUE TIENE DERECHO

El RACC ofrece asistencia en el hogar a los residentes en España que sean socios titulares.

La modalidad que tiene derecho es: RACC Habitat Plus.

5.4. ÁMBITO TERRITORIAL

El ámbito territorial es España en la dirección del socio titular vinculada durante la contratación del producto.

5.5. 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 36 meses, los materiales sustituidos o, en su defecto, la garantía que ofrece el fabricante.

6. 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.

6.1. 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: IRPF, impuesto de transmisiones patrimoniales, actos jurídicos documentados e 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

En 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 un 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.

6.2. MODALIDAD QUE TIENE DERECHO

La modalidad que tiene derecho es: RACC Habitat Plus.

6.3. 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.

6.4. 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 6.1.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 "Modalidad que tiene derecho".

7. SERVICIO DE ASISTENCIA INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA

7.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

7.1.1. Servicio de consultas informáticas telefónicas

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 al día, los 365 días del año.

Productos soportados

- Sistema operativo: todos los sistemas operativos Windows (Windows 10 y 11, versión Home y Profesional, y soporte limitado en versiones fuera del Soporte Oficial, tal como funcionamiento de programas que no dependan de ello, o funcionamiento de cierto tipo de *hardware* que no se vea afectado).
- *Software* (en PC con sistema operativo Windows, MacOS y plataformas móviles como iOS y Android).

- Programas de oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, FrontPage y Access), así como suites ofimáticas no licenciadas como Libre Office, Open Office, Google Docs, etc.
- Programas de Internet: Mozilla Firefox, Outlook y Outlook Express, Microsoft Edge, Google Chrome, Thunderbird o Mail y *software* legal obtenido en tiendas digitales de los sistemas operativos principales para instalación, gestión o resolución de dudas a nivel doméstico.
- Programas multimedia: Acrobat, Windows Media Player, Audacity, VLC y los principales códecs del mercado.
- Compresores: WinZip, WinRAR, 7Zip u otros integrados en sistemas operativos.
- Copiadores: CD Burner XP u otros integrados en sistemas operativos.
- Antivirus y cortafuegos: Panda, Bitdefender, Norton, Eset, Windows Defender, McAfee, Avira, Avast, etc. También gestores de contraseñas, controles parentales y VPN.
- Gestión de *drivers* y controladores (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).
- *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, DVD y Blue Ray, escáner, dispositivos de almacenamiento externos, *webcam*, multifunciones, etc., y ciertos equipos domésticos tales como robots de limpieza, Smart TV, cámara de seguridad o amplificadores de red tipo PCL y similares.

Exclusiones y limitaciones

En la actualidad no se soportan los productos siguientes:

- Sistemas operativos de la familia UNIX.
- Sistemas operativos Linux.
- Sistemas operativos Chrome OS.
- Plataformas de servidor.
- Sistemas de cálculo avanzados (sistemas de CAD, servidores de bases 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.

7.1.2. Servicio de asistencia tecnológica

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:

- TDT.
- Ordenadores.
- DVD-Vídeo.
- Home Cinema.
- Cámara digital.
- Vídeo digital.
- Televisores.
- Videoconsolas.
- Equipos Media Center.
- 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 al día, 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 mismos.

7.2. MODALIDAD QUE TIENE DERECHO

La modalidad que tiene derecho es: RACC Habitat Plus.

7.3. ÁMBITO TERRITORIAL

E El ámbito territorial es España en la dirección del socio titular vinculada durante la contratación del producto.

8. EXCLUSIONES GENERALES

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

- 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, o de las personas que vivan con él.

El RACC no cubre los costes telefónicos de las llamadas necesarias para la gestión de cualquier expediente.

Asimismo, el RACC denegará la asistencia si el socio titular no está al corriente de pago.

9. 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.

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 siniestros 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.

Todos los servicios que precisen desplazamiento de personal especializado se prestarán en función de la disponibilidad de los medios necesarios.

10. 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.
- Contacto del delegado de Protección de Datos del RACC: 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 como socio.

Además, el 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, este 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:

1) Finalidades relacionadas con la relación contractual u orgánica que le une al RACC

- Gestionar su condición de 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.

2) 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) con fines administrativos o para dar cumplimiento a obligaciones legales, tales como la prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

3) 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. 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 con 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 cuanto al tratamiento de sus datos que realice la compañía aseguradora, podrá ejercer los derechos especificados en el apartado siguiente enviando un correo electrónico a: lopd@arag.es o, si lo prefiere, mediante carta postal dirigida a: 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).

Puede consultar la Política de Privacidad de ARAG en la página web siguiente: www.arag.es.

Diferentes encargados del 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, centros 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.

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; 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 una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Dispone de la información necesaria en: 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 públicas o judiciales y para la atención de las posibles responsabilidades relacionadas con el tratamiento de los datos, en particular para el ejercicio y la 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.

11. OBLIGACIONES Y DEBERES DEL SOCIO

- Los servicios de asistencia se prestarán al socio cubierto, previa llamada a la Central de Alarmas del RACC o a los teléfonos facilitados en el punto 2.
- El domicilio del socio será la dirección del socio titular asociada durante la contratación de este producto. 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 prestaciones.
- 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. 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 Atención Telefónica en el mismo horario de servicio.

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