

# MODALIDAD SOCIO RACC HABITAT

## 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 asistencia en el hogar. 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, 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.

## 3. ASISTENCIA URGENTE EN EL HOGAR

### 3.1 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 de 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 tipo líquido 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.

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

Las modalidades que tienen derecho son: *RACC Habitat*.

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

### **3.3 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, 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.

### **3.4 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 36 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.

### **3.5 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 3.1.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 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, 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.

**4. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR**

**4.1 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 5 Asistencia urgente en el hogar.

**4.1.1 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; y termofluidos, sin necesidad de modificación eléctrica.
- Pletinas de terminación: embellecedor de suelo (tapajuntas en la unión de dos suelos diferentes), protector de esquina de pared.
- Aislar ventanas: únicamente poner el burlete 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 uno 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 36 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 4 horas no fraccionables. A partir de las 4 horas, el socio deberá asumir el coste de la mano de obra del profesional. El importe de los materiales corre 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.

#### **4.1.2. 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 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.

## 4.2 MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

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

Las modalidades que tienen derecho son: *RACC Habitat*

## 4.3 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 o bien demostrar mediante recibo domiciliado que la misma se habita de forma efectiva por alguna de las figuras anteriores.

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

## 6. 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 concorra 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.
- Todas las prestaciones que precisen desplazamiento de personal especializado serán prestadas en función de la disponibilidad de los medios necesarios para su prestación.

## 7. 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 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:

#### 1. 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.

#### 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/](http://www.racc.es/) quienes somos) 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?

### 1. 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.

### 2. 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)

### 3. 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.

## 10. OBLIGACIONES Y DEBERES DEL SOCIO

- Los servicios de asistencia se prestarán al socio o al beneficiario con carnet, previa llamada a la Central de Alarmas del RACC.
- El domicilio del socio 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. 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 la Tarjeta RACC MASTER: 900.700.702, de lunes a viernes de 8 a 21 h. Para el resto de los servicios, podrá dirigirse al teléfono de FONORACC en el mismo horario de atención.

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