

1 CONDICIONS DE L'ALTA DEL SERVEI I DE LA PRESTACIÓ

El servei es presta a través d'una empresa col·laboradora especialitzada en el Servei d'Assistència Informàtica Premium 24 h. L'empresa col·laboradora té accés a les dades personals dels socis que hagin contractat el Servei d'Assistència Informàtica Premium 24 h amb l'única finalitat de prestar el servei, les condicions del qual s'especifiquen tot seguit.

Per a la prestació dels serveis, és necessari que el soci titular estigui donat d'alta com a soci del RACC i al corrent de pagament, tant de la seva condició de soci com de la cobertura del Servei d'Assistència Informàtica Premium 24 h.

Quan es comuniqui amb el RACC per a sol·licitar l'assistència (ja sigui a través del **telèfon gratuït 900 351 434**, del xat d'assistència informàtica 24 h o de FonoRACC 902 307 307), el soci s'ha d'identificar amb el seu nom i número de soci.

2 SERVEIS COBERTS

Els socis que tinguin contractada la cobertura del Servei d'Assistència Informàtica Premium 24 h poden gaudir dels serveis següents, sempre que es tracti d'**incidències derivades d'ordinadors, tant PC com MAC (fins a un màxim de 4), o d'aparells tecnològics d'ús domèstic no professional al domicili del soci.**

2.1 SERVEI D'ASSISTÈNCIA INFORMÀTICA PREMIUM 24 H REMOTA

Es proporciona assistència al soci per col·laborar en la resolució de dubtes o problemes amb el seu ordinador i aparells tecnològics d'ús domèstic no professional. Inclou la resolució d'incidències, administració i configuració dels sistemes i ajuda en la utilització d'aplicacions. Es presta a través d'Internet, mitjançant una eina de control remot, i, per telèfon, trucant al **telèfon gratuït 900 351 434**. Les consultes tenen caràcter gratuït, sense perjudici del cost dels serveis de telecomunicació que hagi de fer servir el soci com a requisit per a accedir als serveis, si utilitza FonoRACC. El nombre de consultes que pot realitzar el soci és IL·LIMITAT. La disponibilitat del servei és de 24 hores, els 365 dies de l'any.

A títol orientatiu, a través del Servei d'Assistència Informàtica Premium 24 h, el soci pot sol·licitar:

1. En relació amb els aparells tecnològics, instruccions per a la resolució d'incidències, consells i ajuda per a utilitzar-los. Es consideren aparells tecnològics els que esmenta l'apartat **Productes suportats**.

2. En relació amb els ordinadors:

- Resolució d'incidències, entenent com a tal un mal funcionament de qualsevol de les aplicacions o sistemes esmentats.
- Ajuda en la utilització d'aplicacions i de l'ordinador.
- Configuració dels ordinadors, entenent com a tal canviar la parametrització de qualsevol de les aplicacions o sistemes descrits amb l'objectiu d'optimitzar-ne el funcionament, afegir o eliminar funcionalitats, o afegir o eliminar dispositius o aplicacions.
- Consell i instruccions en la instal·lació i la configuració de l'equip i nous programes.
- Recomanacions sobre els programes de control (*drivers*) més actuals per al *hardware/software* de l'ordinador del soci.
- Consulta de problemes relacionats amb missatges d'error del sistema operatiu i les aplicacions.
- Diagnòstic remot de mal funcionament de components del *hardware*.
- Consulta de problemes relacionats amb el mal funcionament dels components de la família dels sistemes operatius de Microsoft® Windows® i dels usos del *software*.
- Optimització del funcionament, recomanacions sobre *upgrades/updates*, fallada del sistema, desordre funcional dels components bàsics del *hardware* i del *software*.
- Localització d'averies de configuració local i connectivitat de l'establiment d'una xarxa, així com connexió a Internet.
- Servei de "posada a punt de l'ordinador". Aquest servei consta de:
 - Revisió del disc dur.
 - Comprovació de la memòria virtual.
 - Escaneig per a cercar troians, programes espia i virus.
 - Esborrament d'arxius temporals i galetes (*cookies*).
 - Actualització de pedaços de Microsoft.
 - Programació d'actualitzacions automàtiques.

Productes suportats:

a) Aparells tecnològics: TV, reproductors multimèdia, consoles de videojoc, PDA, tauletes tàctils (*tablets*) i terminals mòbils de 3a generació.

b) Per a PC o MAC:

- a. *Sistemes operatius*. Tots els sistemes operatius Windows 7, XP i Vista 32 i 64 bits.
- b. *Software* (PC amb sistema operatiu Windows i MAC amb sistema operatiu Mac Os X):
 - Programes d'oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Frontpage i Access).
 - Programes d'Internet: Internet Explorer, Netscape Navigator, Mozilla Firefox, Outlook i Outlook Express, Eudora, MSN Messenger i Yahoo Messenger.
 - Programes multimèdia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio i els principals còdecs del mercat.
 - Compressors: Winzip, Winrar.
 - Copiadors: Nero.
 - *Peer to Peer*: emule, Kazaa, edonkey.
 - Antivirus i tallafocs: Panda, Norton, Symantec, McAfee.
 - Gestió de programes de control (*drivers*) de qualsevol dels dispositius a dalt esmentats.

c. *Hardware*: components interns de l'ordinador, tant de taula com portàtil (targeta gràfica, targeta de so, targetes de xarxa, etc.), monitor, teclat, ratolí, impressores, mòdem, lectors i gravadores de CD i DVD, dispositius d'emmagatzematge externs, càmera web, PDA, escàners, Ipods, mòbils de 3a generació (ios, androids) i consoles de joc, i reproductors d'imatge i so.

d. *Exclusions dels productes suportats*. Actualment no se suporten els productes següents:

- Sistemes operatius de la família d'UNIX.
- Plataformes de servidor.
- Sistemes de càlcul avançats (sistemes de cad, servidors de base de dades, etc.).
- PC i MAC experimentals de fabricació casolana.

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

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

2.2 ANTIVIRUS BITDEFENDER

1. El Servei d'Antivirus Bitdefender es prestarà només a una de les opcions següents:

- 3 ordinadors (PC)
- 1 tablet o smartphone (Android)
- 1 MAC

2. La carència de sol·licitud per a nous socis serà de 30 dies hàbils.

3. L'horari de sol·licitud de l'antivirus serà de 24 hores al dia, els 365 dies de l'any. La sol·licitud es realitzarà a través del web www.racc.cat/assistencia-informatica

4. La llicència se subministrarà via correu electrònic en un termini no superior a 48 hores laborables.

5. La sol·licitud d'aquesta llicència només la podrà tramitar el soci titular de la pòlissa amb el seu corresponent número de soci titular, mai amb el DNI.

6. El RACC no es fa responsable d'una infecció vírica pel mal ús de l'ordinador per part del soci.

2.3 SERVEI DE RECUPERACIÓ DE MÒBILS MOLLS

1. El Servei de Recuperació de Mòbils Molls es prestarà a qualsevol tipus d'smartphone (Android i Apple).

2. La carència de sol·licitud per a nous socis serà de 30 dies hàbils.

3. L'horari de sol·licitud del Servei de Recuperació de Mòbils Molls serà de 24 hores al dia, els 365 dies de l'any.

4. Els costos de reparació i els d'enviament seran gratuïts, limitats a 1 actuació anual.

5. El Servei de Recuperació de Mòbils Molls només es prestarà a dispositius danyats per líquids, mai per un altre tipus d'incidències.

6. El Servei de Recuperació de Mòbils Molls només es prestarà a dispositius totalment danyats, mai a dispositius que estiguin parcialment danyats. Si un dispositiu funciona parcialment, el líquid pot ser contraproductiu i acabar de danyar el dispositiu.

7. El RACC no es fa responsable dels dispositius mòbils que no es puguin recuperar o que quedin afectats pel punt 6.

8. El procés de reparació, des del moment de la recepció del dispositiu als nostres tallers fins al moment de la devolució, no superarà els 7 dies feiners.

2.4 SERVEI DE GEOLOCALITZACIÓ I BLOQUEIG D'SMARTPHONE

1. El Servei de Geolocalització i Bloqueig d'Smartphone pot ser sol·licitat les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

2. El servei es prestarà a qualsevol tablet o smartphone equipat amb iOS (Apple) o Android.

3. Per a sol·licitar aquest servei podrà contactar amb nosaltres via xat mitjançant el web www.racc.soporte.com, o de manera telefònica al número gratuït 900 351 434.

4. Per a utilitzar aquest servei s'ha de tenir el mode GPS sempre activat en qualsevol dels dispositius suportats.

2.5 SERVEI DE BACK UP REMOT (CÒPIES DE SEGURETAT)

El Servei de Còpies de Seguretat permet fer còpies de seguretat, fins a un màxim de 5 Gb, de la informació emmagatzemada als ordinadors del soci, en algun lloc extern de l'empresa, concretament, en servidors allotjats en un centre de processament de dades segur.

Aquest servei compleix la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, perquè la informació s'emmagatzema encriptada i ningú, tret de la persona que en va fer la còpia de seguretat, hi pot accedir.

Les còpies de seguretat es realitzen a través d'Internet de manera totalment segura, donat que les dades viatgen i s'arxiven xifrades (amb un algoritme d'encriptació fort), i només hi pot accedir la persona que en va fer la còpia de seguretat, tal com obliga la Llei orgànica de protecció de dades.

El soci ha de configurar les carpetes i els fitxers dels quals vol mantenir una còpia. Un cop el soci els ha configurat, les còpies es fan automàticament.

Les còpies són incrementals i diferencials, fet que optimitza el trànsit de dades per la xarxa i per Internet.

Cal que el soci disposi d'una connexió a Internet d'ADSL de 256 KB o superior per a utilitzar el servei.

Si un soci necessita suport per a configurar les còpies de seguretat, pot accedir al Servei d'Atenció Telefònica del RACC a través del **telèfon gratuït 900 351 434** o via telemàtica des del xat.

2.6 SERVEI DE RECUPERACIÓ DE DADES

El Servei de Recuperació de Dades comprèn la recuperació de dades informàtiques en qualsevol dispositiu propietat del soci que pateixi un dany físic (incendi, danys per aigua o accident, entre d'altres) o lògic (virus, mala utilització o error humà, entre d'altres), que impedeixi l'accés a la informació que conté el suport malmès.

El RACC no té cap mena de responsabilitat respecte a la informació que contingui el suport danyat.

No es garanteix cap resultat arran de la prestació d'aquest servei, ni s'ha d'indemnitzar o compensar de cap manera el soci, si no s'aconsegueix la recuperació total o parcial de la informació que contingui el suport. Si no es pot recuperar la informació i sempre que el suport estigui avariats, aquest serà substituït en qualsevol cas.

El RACC, sota cap concepte, s'ha de considerar responsable de cap dany directe o indirecte, de cap mena, que pugui resultar de la utilització, per part del soci, de les dades recuperades.

El Servei de Recuperació de Dades es presta sobre els suports interns d'emmagatzematge de dades que utilitzen els equips de processament informàtic propietat del soci, com ara:

- a. Discs durs (d'ordinadors de taula i portàtils).
- b. Memòries portàtils.
- c. Memòries de PDA o sistemes similars.
- d. Sistemes d'emmagatzematge de vídeos, càmeres digitals.

Les causes que generen el dret a utilitzar el servei són:

- a. Accidents, incendi, danys per robatori, danys per aigua, maltractaments de terceres persones.

- b. Errors humans.
- c. Virus informàtics.
- d. Problemes de *software*.
- e. Problemes de *hardware*.

El servei inclou:

- a. Atenció telefònica al soci (d'acord amb els horaris de servei; la recollida es limita a l'horari de plataforma logística).
- b. Transport del suport malmès des del domicili del soci fins al laboratori de recuperació de dades.
- c. Avaluació i diagnòstic del suport avariats.
- d. Recuperació de les dades si és possible.
- e. Nou suport de característiques iguals o superiors al suport malmès, si és reutilitzable, o DVD (depenent del suport i del volum de les dades que s'hagin de recuperar). Els discs avariats, la informació dels quals hagi estat recuperada, no es tornen. Transcorreguts 15 dies des de la recuperació de les dades, es reciclen tot garantint la destrucció de la informació.
- f. Transport del suport amb la informació recuperada des del laboratori fins al domicili del soci.
- g. Cobertura de dues incidències per soci i any sobre suports denominats domèstics.

Per poder dur a terme la prestació de la garantia, és necessari disposar físicament del suport d'emmagatzematge d'informació danyat.

Tota la informació que contingui el suport d'emmagatzematge de dades es considera a priori perduda pel soci, i, per tant, el RACC no garanteix la recuperació total o parcial de la informació.

Se n'exclouen les recuperacions sobre:

- a. Suports d'emmagatzematge que no formin part del contingut d'aquest clausulat.
- b. Les recuperacions sobre suports d'emmagatzematge que hagin estat manipulats prèviament al lliurament per a la seva recuperació.
- c. La recuperació és impossible en els casos de desaparició del suport, de danys amb àcids o productes similars, com també en els casos de sobreescritura del suport o el conegut com a *Head-Crash* (pèrdua de la pel·lícula magnètica).
- d. Se n'exclou la recuperació d'originals, pel·lícules, CD, jocs, etc.
- e. La viabilitat de la recuperació disminueix en casos de:

- Manipulació per personal no professional.
- Incendis.
- Pèrdua de pistes (sobreescrites de configuració interna del disc).
- Sobreescrites d'informació (p.ex.: formatació i instal·lació).
- Impactes.
- Danys físics en la superfície magnètica (*Head-Crash*).

Dispositius suportats:

a) Dispositius recuperables d'ús domèstic:

- Discs durs: IDE, USB/Firewire (externs), portàtil, Micro drive, PCMCIA, S-ATA.
- Dispositius extraïbles: Floppy, Jazz, Zip 100/250/750, CD-R, CD-RW, DVD, DVD-R, PenDrive (USB).
- Reparació de fitxers: Office (totes les versions), fitxers comprimits (Zip, Arj, Rar), fitxers protegits, Outlook i Outlook Express (els darrers amb autorització escrita).
- Sistemes operatius: Dos, Windows 3.1, Windows 95/98/Millennium, Windows NT/2000/XP/, Mac OS, 8/9/10Linux.
- Targetes de memòria: Flash, PCMCIA, Memory Stick, SunDisk, Micro drive.

b) Dispositius no inclosos (ús professional):

- Discs durs: SCSI, RAID IDE, RAID SCSI, RAID S-ATA, volums Netservers (NAS).
- Sistemes operatius: 2003 Server, Novell, Linux, Unixware, SCO, Solaris, Xirix, Xenix, HP/UX. Prologue.
- Reparació de fitxers: Dbase III, IV. SQL. Oracle. Fitxers de *backup* (consulti-ho).

Prestació del servei:

El Servei de Recuperació de Dades s'ha de sol·licitar trucant al **telèfon gratuït 900 351 434**. L'atenció telefònica es presta les 24 hores, els 365 dies de l'any.

El procediment que se segueix per a la prestació del servei és el següent:

a. El soci desmunta el suport o suports malmesos, seguint les instruccions oportunes si cal. Si això no és possible, el soci pot sol·licitar l'assistència d'un tècnic per al desmuntatge (cost no inclòs).

Es recomana que l'enviament del suport es faci, sempre que sigui possible, en una bossa antiestàtica, empaquetant el suport en una caixa que li dobli la grandària, tot embolicant-lo amb paper protector, escuma o làmina de bombolles, i incloent-hi, si n'hi ha, els discs especials d'arrencada i les contrasenyes per a accedir al sistema, als directoris i als programes necessaris per a executar els fitxers que s'han de recuperar.

b. Un cop es rep el suport malmès, es procedeix a la seva anàlisi immediata i diagnòstic, a fi d'iniciar el rescat de les dades que contingui.

c. Un cop es conclou el rescat de les dades del suport danyat, s'envia al soci la informació recuperada en un suport nou sense càrrec per al soci.

d. Amb el propòsit de cobrir qualsevol possible pèrdua durant l'enviament del suport d'entrega, s'enregistra i es guarda, en un lloc segur, una còpia de seguretat de la informació recuperada. Transcorreguts 15 dies des de la data d'enviament al soci del suport d'entrega, es destrueix definitivament la còpia de seguretat.

Límit d'utilització del servei:

La recuperació de dades es limita a un màxim de 2 serveis per soci i any.

El servei de recuperació de dades està disponible per a tots els socis que hagin estat donats d'alta del servei amb una antelació mínima de 3 mesos, que significa el període de carència per a la seva utilització.

2.7 SERVEI D'ASSISTÈNCIA A DOMICILI

El RACC també posa a disposició dels socis un Servei Tècnic d'Assistència a Domicili per solucionar problemes de *software* o *hardware*, sempre que no s'hagin pogut resoldre des del centre de suport tècnic de manera telemàtica, i sempre que ho autoritzi el tècnic especialitzat que atén la incidència. Aquest servei es presta únicament als PC i MAC (fins a un màxim de 4) i als aparells tecnològics (els que esmenta l'apartat 2) d'ús exclusivament personal, que el soci tingui al domicili particular. El desplaçament i la mà d'obra són gratuïts. L'import dels materials és a càrrec del soci, que ha d'abonar-los en el moment de la reparació.

Abast del servei:

■ Resolució d'incidències que no s'hagin pogut resoldre des del centre de suport tècnic, remot o telefònic.

En els casos en què el soci sol·licita una assistència a domicili que no provingui d'una incidència telefònica o remota que no s'hagi pogut resoldre des del centre de suport tècnic, el RACC també posa a disposició del soci un Servei Tècnic d'Assistència a Domicili per solucionar problemes de *software* o *hardware*. Aquest servei també es presta únicament als PC i MAC i als aparells tecnològics (els que esmenta l'apartat 2) d'ús exclusivament personal, que el soci tingui al domicili particular. Són a càrrec del soci els costos de desplaçament, mà d'obra i materials, i ha d'abonar-los en el moment de la reparació. Aquestes prestacions tenen una tarifa exclusiva per a socis del RACC; es pot consultar al nostre web www.racc.cat/assistencia-informatica, al **telèfon gratuït 900 351 434** o als nostres tècnics via telemàtica des del xat. L'horari per a la prestació del servei és el següent:

■ Recepció d'incidències: les 24 hores del dia.

■ Assistències in situ: dies feiners locals al domicili del client.

Límit d'utilització del servei:

Si es presta un servei amb caràcter exclusivament tecnològic (d'acord amb els aparells que esmenta l'apartat 2), hi ha una limitació d'1 desplaçament anual de 2 hores de durada màxima, sempre que no s'hagi pogut resoldre la incidència des del centre de suport tècnic. Aquesta limitació no inclou les avaries informàtiques.

2.8 SERVEI DE PROTECCIÓ LEGAL DE NOVES TECNOLOGIES

En aquest sentit, el RACC presta assessorament i protecció jurídica de dades de caràcter personal als socis com a usuaris de noves tecnologies. A més, presta assessorament i redacció de reclamacions de danys i perjudicis causats per operacions realitzades a Internet i, amb caràcter general, en matèria de defensa del consumidor i usuari.

La resolució de consultes comprèn també l'anàlisi de la documentació que sigui necessària per a això i que el soci ha de facilitar seguint les indicacions que rebí.

Assessorament jurídic telefònic:

Resolució de tota mena de consultes de caràcter jurídic o legal que el soci plantegi en relació amb la utilització d'Internet i el comerç digital, circumscrita a la legislació espanyola.

L'horari de consulta és de 8:00 a 22:00 hores, de dilluns a divendres, trucant al 902 156 156. Les consultes es resolen a l'acte, tot i que aquells casos que per la seva complexitat requereixin una anàlisi més profunda es poden resoldre en un termini màxim de 72 hores (tret de festius i caps de setmana) des que es rebí la documentació. La consulta sempre és telefònica.

Entre d'altres, es poden consultar les matèries següents:

■ Consum: drets del consumidor, reclamació al proveïdor de béns o serveis, arbitratge de consum, organismes administratius.

■ Protecció de dades: legislació aplicable, drets d'accés, cancel·lació i rectificació, denúncies, sancions.

■ Penal: delictes, faltes, judicis ràpids, procediment judicial, denúncia, querrela.

■ Defensa del consumidor: defensa dels drets del soci com a consumidor, en relació amb:

1. La compra i utilització d'equips informàtics i tecnològics.
2. La compra i utilització de programes informàtics.
3. La contractació i utilització de línies de connexió a Internet.
4. La compra de béns i serveis a Internet.

■ Reclamació de danys: danys i perjudicis causats arran d'operacions realitzades a Internet, amb motiu d'algun dels supòsits següents:

1. Suplantació d'identitat mitjançant l'obtenció de claus personals d'accés a llocs web (*phising*).
2. Introducció en l'equip informàtic d'aplicacions malicioses (virus, troians, etc.).
3. Obtenció, mitjançant aplicacions malicioses, de les claus personals d'accés a llocs web (*pharming*).
4. Altres frauds similars que suposin danys i perjudicis quantificables i patits arran de la realització d'operacions a Internet.

■ Protecció jurídica de dades de caràcter personal: permet que el soci realitzi totes les consultes que cregui necessàries sobre la legislació espanyola de protecció de dades de caràcter personal, així com l'elaboració, a requeriment del soci, dels documents següents:

1. Escrits d'accés, rectificació, oposició i cancel·lació de dades de caràcter personal destinades a aquelles persones físiques o jurídiques a qui el soci vulgui fer la sol·licitud.
2. Escrit de denúncia davant l'Agència de Protecció de Dades, informant d'aquelles persones físiques o jurídiques que s'hagin adreçat per Internet o correu electrònic, incomplint aquesta normativa, a l'Assegurat.

Aquests serveis es presten verbalment i telefònicament, excloent-hi la redacció d'informes o dictàmens.

Bufet d'advocats:

Si cal iniciar una via judicial o resoldre una consulta de gran complexitat, el soci té accés a una xarxa de bufets d'advocats col·laboradors que l'atendran sempre en condicions especials:

1. Una primera consulta presencial, prèvia sol·licitud, de caràcter gratuït, en un dels bufets de la xarxa d'advocats.
2. Un descompte del 10% en la minuta final de l'advocat, que es calcula sobre la base dels honoraris recomanats pel Col·legi Professional al qual pertany. Aquest descompte no s'aplica als honoraris del procurador ni a les despeses judicials. La visita a la xarxa de bufets d'advocats està condicionada al règim de visites que cadascun d'ells estableixi.

Àmbit geogràfic: aquesta garantia és d'àmbit nacional.

Exclusions i limitacions:

El RACC assessora sobre consultes que versin sobre qualsevol àmbit del Dret espanyol (no relatives al Dret Mercantil), llevat d'aquelles que afectin o puguin afectar, directament o indirecta, els interessos del RACC, o puguin perjudicar-ne la imatge i/o prestigi professional.

3 FACTURACIÓ I COBRAMENT

La quota de cobertura del Servei d'Assistència Informàtica Premium 24 h es factura anualment, conforme a les tarifes vigents, al número de compte que el soci hagi facilitat prèviament. Aquestes tarifes es troben a la seva disposició als punts d'informació RACC, al nostre web www.racc.cat/assistencia-informatica i a FonoRACC 902 307 307. Així mateix, es facturem al soci, directament i al comptat, els diferents serveis prestats que comportin contraprestació econòmica. El preu i les tarifes dels diferents serveis els detalla cada servei concret.

4 DURADA

El servei entra en vigor a partir de la data en què el soci es dona d'alta de la cobertura i té una durada de 12 mesos. A partir d'aquesta data, el servei es considera prorrogat per terminis iguals si cap de les parts no manifesta per escrit la seva voluntat de no renovar-lo amb 1 mes d'antelació a la data de venciment. No obstant això, qualsevol de les parts pot prescindir del servei, mitjançant notificació escrita a l'altra, dins dels primers 15 dies naturals del mes anterior a aquell en què hagi de produir efecte.

5 CESSIÓ DE DRETS

El servei és personal per al soci del RACC i no es pot cedir a tercers, tret de familiars directes del soci que hi convisquin i que facin servir el mateix PC, MAC o aparells tecnològics d'ús domèstic no professional al domicili del soci (que recull l'apartat 2).

6 LIMITACIONS GENERALS

El Servei d'Assistència Informàtica Premium 24 h està disponible permanentment les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, en territori nacional. No obstant això, el RACC no es fa responsable de cap dany que es generi a l'usuari en cas d'impossibilitat de prestació dels serveis a causa de supòsits de cas fortuït, força major o altres causes no imputables al RACC.

El RACC es reserva el dret a modificar les Condicions Generals d'alta de la cobertura del Servei d'Assistència Informàtica Premium 24 h i les condicions d'utilització dels diferents serveis, sempre que sigui necessari per a millorar i adaptar els serveis a l'evolució tècnica.

El RACC pot suspendre la cobertura del Servei d'Assistència Informàtica Premium 24 h al soci en els supòsits següents:

- Impagament pel soci dels serveis prestats.
- Utilització impròpia dels serveis contractats.
- Extinció o invalidesa del carnet de soci titular.