

Prestacions

RACC Travel Gran

Viatge



RACC
Mobility
Club

Setembre 2024

Hi som per ajudar

1. MODALITATS

El RACC ofereix als seus socis diferents modalitats (conjunt de prestacions) segons les seves necessitats i interessos.

Per gaudir de les prestacions, els socis han de residir a Espanya, trobar-se en situació d'alta a la base de dades del RACC i estar al corrent de pagament de la quota anual.

Les garanties que recullen aquestes prestacions per als socis del Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) no constitueixen cap contracte i es poden modificar a criteri del RACC. Són aplicables les vigents en cada moment, que es troben a disposició dels socis a qualsevol de les delegacions o al lloc web del Club.

2. CONDICIONS, SOL·LICITUD D'ASSISTÈNCIA, SINISTRES I SOL·LICITUD DE REEMBORSAMENT

REQUISITS PER SOL·LICITAR ASSISTÈNCIA

Per tenir dret a les prestacions descrites, el soci/client del RACC haurà d'acreditar aquesta condició i trobar-se al corrent de pagament de la quota de soci o del servei contractat. L'impagament de les quotes, tant si és total com parcial, comportarà la suspensió temporal dels drets del Soci RACC, vinculats a les prestacions i cobertures descrites. Qualsevol sol·licitud de servei durant aquest període comportarà el pagament d'aquest.

Quan un Soci RACC, o una persona que hi tingui dret, sol·liciti assistència per al vehicle serà indispensable la seva presència al costat d'aquest, excepte en cas d'accident o si hi ha una altra causa de força major. En cas de furt o robatori del vehicle, així com en la pèrdua o robatori de claus, serà necessari presentar una còpia de la denúncia davant les autoritats. L'ús professional de les cobertures que descriu aquest document n'està expressament exclòs i podrà ser motiu de denegació de qualsevol servei sol·licitat.

COM ES CONTACTA AMB EL RACC EN CAS D'ASSISTÈNCIA

Quan un soci requereixi assistència, serà indispensable sol·licitar-la en un termini màxim de 15 dies des de l'ocurrència del sinistre.

Per sol·licitar tant assistència personal com assistència sanitària urgent, metge de guàrdia, assistència a persones grans i en situació de dependència, o assistència jurídica, el soci o client del RACC haurà de seleccionar del menú d'opcions telefònic el tipus d'assistència requerida:

- ☐ **Telèfon d'assistència en viatge 24 h: 900 242 242. Des de l'estranger 24 h: +34 93 495 51 51.**
- ☐ **Telèfon d'atenció al soci: 900 357 357 (de dilluns a divendres de 9 a 21 h).**
- ☐ **Telèfon de sol·licitud d'assistència a través de WhatsApp: +34 638 220 311.**
- ☐ **A través de l'app del RACC, disponible per a dispositius Android i iOS (Apple).**

En la comunicació telefònica sol·licitant assistència, el soci haurà d'indicar:

- ☐ Nom i cognoms.
- ☐ Número de soci, client o DNI.
- ☐ Lloc on es troba.
- ☐ Tipus d'assistència que necessita.
- ☐ Número de telèfon de contacte perquè la Central d'Alarmes pugui determinar l'actuació a seguir i el soci pugui estar degudament informat i rebre l'assistència que requereixi amb la màxima rapidesa i eficàcia.

És necessari que el soci s'identifiqui davant la persona que li ha de prestar el servei i, per fer-ho, haurà de mostrar-li el seu carnet del RACC i/o el DNI o un altre document acreditatiu de la seva identitat.

El RACC no es responsabilitza ni es fa càrrec de cap servei o prestació que no hagi estat sol·licitat prèviament a la seva Central d'Alarmes.

El RACC no es farà càrrec de cap cost derivat de les trucades telefòniques efectuades pel soci.

COM ES CONTACTA AMB EL RACC EN CAS DE SINISTRE O REEMBORSAMENT

Per sol·licitar un reemborsament o declarar un sinistre (o similar), el soci o client del RACC haurà de contactar a través d'aquestes adreces electròniques: a)

Reemborsaments o sinistres: raccreeborsaments@raccasist.com

- b) **Sinistres de responsabilitat civil** (provocats durant la conducció de bicicletes o patinets elèctrics, i altres reclamacions que es facin al soci per danys causats a un tercer):
juridica@racc.es

En la comunicació per correu electrònic caldrà indicar:

- ☐ Nom i cognoms.
- ☐ DNI.
- ☐ Telèfon de contacte.
- ☐ Breu descripció dels fets i el motiu de la reclamació/reemborsament.

3. ASSISTÈNCIA PERSONAL EN VIATGE

3.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Tornada anticipada en cas de defunció o malaltia greu d'un familiar

Si en el transcurs d'un viatge del soci un familiar mor a Espanya (el seu cònjuge, pare, mare, fills o germans), o pateix una malaltia greu amb perill de mort, i el mitjà utilitzat per al viatge no li permet avançar la tornada, el RACC es fa càrrec del seu trasllat fins al lloc d'inhumació o d'hospitalització del familiar, sempre que estigui situat dins del territori espanyol.

b) Tornada anticipada en cas de sinistre al domicili del soci

El RACC s'encarrega de traslladar el soci amb el mitjà de transport més idoni, si es produeix al seu habitatge habitual —el que consta registrat a la nostra base de dades— algun sinistre que el faci inhabitable, o bé si els seus accessos són forçats de manera que quedi accessible a qualsevol persona. Aquesta prestació té lloc sempre que les persones cobertes no puguin tornar a casa pels mitjans inicialment previstos.

Per beneficiar-se de la prestació, el soci, o la persona coberta per les prestacions, ha d'acreditar la presentació de la denúncia corresponent per aquest fet davant les autoritats competents abans de sol·licitar l'assistència.

c) Garanties jurídiques a l'estranger: avançament de les despeses de defensa jurídica automobilística, d'intendent i de les fiances

Si arran d'un accident de circulació que pateix un soci a l'estranger s'instrueixen procediments civils o penals, el RACC li facilitarà la defensa i li avançarà l'import de les despeses d'advocat, de procurador i de les costes judicials fins a un límit global de 1.500 €, impostos inclosos.

En aquest supòsit, el RACC avançarà també l'import de les fiances que se li imposin per garantir-ne la llibertat provisional o l'assistència personal al judici fins a un import màxim de 7.000 €, impostos inclosos. Així mateix, el RACC avançarà fins a 1.500 € per a les despeses d'intendent derivades de la intervenció en aquests procediments.

En qualsevol cas, el soci ha d'efectuar un reconeixement escrit del deute a favor del RACC i s'ha de comprometre a retornar la quantitat sol·licitada en el termini màxim d'1 mes després d'haver efectuat la petició.

d) Avançament de fons a l'estranger

Si durant un viatge a l'estranger el soci, o el familiar cobert per les prestacions, es veu privat de diners en efectiu per robatori, pèrdua d'equipatge, malaltia o accident, el RACC gestionarà un enviament de fins a 2.500 €, impostos inclosos, per fer front als pagaments necessaris. Ara bé, és necessari que prèviament un tercer dipòsit l'esmentada quantitat al domicili social del RACC.

El soci haurà d'enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l'informaran de com s'ha de procedir.

e) Missatges urgents

El RACC s'encarrega de transmetre al soci, utilitzant tots els mitjans al seu abast, els missatges urgents que li encomanin els seus familiars, o els que el soci o alguna de les persones cobertes tingui necessitat d'enviar-los i no disposi dels mitjans necessaris per fer-ho.

Per poder prestar el servei s'han de posar en contacte amb el telèfon de la Central d'Alarmes, en funcionament les 24 hores del dia.

f) Indemnització per robatori, destrucció o pèrdua d'equipatge, per part d'una empresa de transport aeri públic de viatgers, o bé amb qualsevol altre mitjà de transport públic

En el cas de la pèrdua definitiva de l'equipatge del soci per part de la companyia de transport públic, una vegada superat el temps mínim estipulat per llei, el RACC procedirà a cobrir els objectes d'ús personal necessaris en el transcurs del viatge, contra:

- El robatori, entès com la sostracció de les coses mobles alienes amb violència o intimidació a les persones o fent ús de la força sobre les coses.
- La destrucció total o parcial durant el trasllat de viatgers.
- La pèrdua durant el trasllat de viatgers.

La indemnització màxima anual per carnet de soci i per a tots els sinistres patits pel soci i els seus familiars coberts per les prestacions, en el transcurs d'un viatge, és de 1.200 €, impostos inclosos. La indemnització per l'equipatge té una depreciació per l'ús d'un 20%, per al primer any, i d'un 30% a partir del segon any transcorregut des de la compra.

La valoració dels mesos s'aplica segons el criteri de proporcionalitat amb relació als percentatges indicats.

No obstant això, els objectes de valor queden garantits dins d'uns límits:

- Les joies, els objectes elaborats amb un metall preciós, les pedres precioses, les perles i els rellotges estan garantits únicament contra el robatori, i només si el soci els porta al damunt.
- El material fotogràfic, cinematogràfic, d'enregistrament o de reproducció de so o imatge, així com els seus accessoris, les peces de pell i els fusells de caça estan garantits únicament si el soci els porta al damunt.
- El màxim de la indemnització o el conjunt dels objectes de valor és del 50% del límit de la suma garantida.

El soci ha de comunicar, en tot cas, les garanties que té contractades amb altres companyies asseguradores per al mateix risc. Si es percep una indemnització per part d'aquestes o de la pròpia empresa de transports públics, el RACC ha de contribuir a la indemnització en proporció a la suma assegurada sense que es pugui superar la quantitat de 600 €, impostos inclosos.

En cas de robatori, el soci ha de presentar la denúncia corresponent, el mateix dia que ocorrin els fets, davant les autoritats de la policia més pròximes al lloc del delicte.

En cas de destrucció total o parcial durant el trasllat per part d'una empresa de transport públic de viatgers, ha de presentar el document acreditatiu que li faciliti la companyia.

En cas de pèrdua durant el trasllat per part d'una empresa de transport públic de viatgers, ha de presentar un certificat que constati els fets, emès per la companyia. El soci ha de facilitar totes les proves que li puguin sol·licitar sobre l'existència i el valor de l'equipatge en el moment del succés.

El soci ha d'adjuntar a la seva declaració els documents següents que justifiquin la seva petició:

- Núm. de soci (al corrent de pagament en el moment del succés).
- Original de la denúncia de la policia.
- Certificat de constatació del dany o de la pèrdua emès per la companyia.
- Originals de factures de compra o documentació acreditativa de l'existència dels objectes.
- Factures de reparació o, si no n'hi ha, certificat d'irreparabilitat.
- Relació detallada i valorada dels objectes robats, perduts o deteriorats.
- Indicació de les garanties subscrites amb altres companyies d'assegurances per al mateix risc.

Aquesta documentació ha de ser enviada a l'adreça electrònica següent: raccreeborsaments@raccasist.com

g) Ampliació d'estada a l'estranger per pèrdua o robatori de passaport o d'alguna altra documentació identificativa necessària per viatjar

Si durant el viatge a l'estranger el soci, o el familiar cobert per les prestacions, perd o li roben el passaport, o qualsevol altra documentació identificativa imprescindible per sortir del país o entrar a Espanya, i es veu obligat, per aquest motiu, a allargar la seva estada, el RACC es fa càrrec de les despeses d'allotjament en un hotel fins que la documentació sigui substituïda. Si s'ha perdut o han robat la documentació d'un menor d'edat, el RACC també es fa càrrec de les despeses d'allotjament d'un acompanyant major d'edat. Es cobreix un màxim de 60 € per dia i persona, amb un límit total de 300 € per persona, impostos inclosos.

Per beneficiar-se de la prestació, el soci ha d'acreditar la presentació de la denúncia corresponent per aquest fet davant les autoritats competents abans de sol·licitar l'assistència.

3.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

La modalitat que hi té dret és: RACC Travel Gran Viatge.

3.3. ÀMBIT TERRITORIAL

Es presta arreu del món, a més de 25 km del domicili del soci (10 km a les illes).

Se n'exclouen els viatges a zones de risc/guerra. Les reclamacions per danys personals o materials que s'hagin produït en zones sobre les quals el Ministeri d'Afers Exteriors d'Espanya hagi emès un avís de recomanació de no viatjar-hi en el moment d'entrada del soci (per exemple, per atacs terroristes, inestabilitat política o catàstrofes naturals) estaran excloses de cobertura. Si aquesta recomanació és emesa després que el soci hagi arribat a la destinació, la cobertura es prorrogarà durant un màxim de 14 dies des del moment d'emissió de l'avís d'advertència.

3.4. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

Se n'exclouen les despeses d'hotel i restaurant, llevat de les que preveu el punt 3.1.h); les despeses de taxi i peatge, i les sostraccions d'equipatge, material i objectes personals, llevat de les que preveu el punt 3.1.g), i les despeses d'hotel referents a la llista d'exclusions de l'apartat 4.4 sobre assistència sanitària urgent.

Les despeses de tornada al domicili del soci que recullen els punts 3.1.a) i 3.1.b) són a càrrec del RACC a partir d'una carretera transitable o d'un nucli habitat. Si el soci es troba en una ubicació remota, el transport des del punt d'origen fins a una carretera transitable o un nucli habitat és a càrrec del soci.

Les despeses addicionals derivades del trasllat d'animals domèstics (morrió, gàbia, corretja, etc.).

Els sinistres ocorreguts en cas de guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues, detencions per part de qualsevol autoritat per delictes no derivats d'accident de circulació i restriccions a la lliure circulació, o en qualsevol altre cas de força major, tret que el soci cobert per les prestacions demostrï que el sinistre no té relació amb aquests esdeveniments.

Per tenir dret a la prestació que recull l'apartat 3.1.a), serà imprescindible que el soci i/o els seus familiars acompanyants presentin el bitllet de tornada al seu domicili i un informe mèdic que justifiqui la defunció o malaltia greu d'un familiar, que haurà de ser prèviament aprovat pel RACC sempre que sigui possible presentar-lo amb anterioritat al retorn. En cas contrari, el soci podrà presentar aquests documents en un termini màxim de 15 dies a partir de la data en què hagi tornat al seu domicili. En cas de no presentar-los, el RACC podrà efectuar a càrrec del soci la totalitat de les despeses corresponents al deute generat pel retorn anticipat.

El RACC no es fa càrrec de la compra del bitllet del ferri o vaixell, si és necessari, per al trajecte de tornada.

En relació amb la garantia d'equipatges, que recull el punt 3.1.g), se n'exclou:

- Tot robatori, destrucció o pèrdua causada intencionalment pel soci mateix o per negligència seva, o resultant d'una decisió de l'autoritat competent en cas de guerra, declarada o no, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge o qualsevol altre cas de força major.

- ▢ Tot robatori, destrucció o pèrdua causats per mudança.
- ▢ Els robatoris comesos pel personal del soci en l'exercici de les seves funcions.
- ▢ La sostracció d'objectes deixats sense vigilància en algun lloc públic.
- ▢ La destrucció que resulta d'un vici propi de la cosa, del seu desgast normal i natural i de l'abocament de líquids, matèries grasses, colorants o corrosius que formen part de l'equipatge del soci.
- ▢ La destrucció d'objectes fràgils, ceràmica, cristall, porcellana i marbre.
- ▢ El furt, la pèrdua i l'oblit o simple extraviament d'objectes.
- ▢ Els objectes següents: documents, cartes d'identitat, targetes de crèdit, targetes magnètiques, bitllets de transport, diners en metàl·lic, títols de valors i claus.
- ▢ Les pertinences següents: bicicletes; remolcs i caravanes; planxes de surf, surf d'estel o surf de vela; vaixells, motocicletes i altres mitjans de transport; planxes d'esquí o surf de neu, i tot tipus de material esportiu.
- ▢ El material de caràcter professional.
- ▢ Els instruments de música, objectes d'art, antiguitats, col·leccions i mercaderies.
- ▢ Les ulleres, lentilles, pròtesis i aparells ortopèdics de tota mena.
- ▢ Els aparells de telefonia, videojocs, ordinadors personals, impressores i tota mena de material informàtic.

4. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA URGENT EN VIATGE

4.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) **Trasllat o repatriació sanitària de ferits i malalts**

Si un soci cobert per les prestacions pateix durant un viatge una malaltia o un accident que fa necessària la seva hospitalització, el RACC, si és possible, ha d'intentar que aquesta tingui lloc en un centre hospitalari idoni situat a la seva localitat de residència o tan a prop com es pugui.

El RACC es farà càrrec de:

- ▢ Les despeses de trasllat a la clínica o a l'hospital més pròxim.
- ▢ Posar a la seva disposició un equip mèdic que, en contacte amb el servei mèdic que l'atén, determinarà conjuntament el millor tractament a seguir, així com el seu trasllat a un altre centre hospitalari. El RACC es fa càrrec de les despeses del trasllat, i el seu equip mèdic és qui determinarà el mitjà de trasllat més adequat segons la urgència o gravetat del cas.
- ▢ Les despeses de trasllat o repatriació fins al seu domicili, quan el ferit o malalt rebí l'alta, en el mitjà que es consideri més adequat segons cada cas.

En cas de malaltia psíquica sobtada diagnosticada fefaentment per un especialista, la repatriació té lloc si les autoritats sanitàries del lloc on es troba i el mitjà de transport que s'utilitza ho permeten.

b) **Trasllat o repatriació de familiars acompanyants**

Si el soci ha estat traslladat o repatriat per malaltia o accident, i els seus familiars acompanyants coberts per les prestacions no poden tornar a casa pels mitjans inicialment previstos, el RACC s'encarrega de transportar-los fins on el soci estigui hospitalitzat i, posteriorment, fins al seu domicili.

Si els familiars que figuren al paràgraf anterior són nens menors de 15 anys o familiars disminuïts de qualsevol edat, i no tenen un familiar o persona de confiança que els acompanyi en el viatge, el RACC posa a la seva disposició una persona que hi viatgi fins on el soci es trobi hospitalitzat o fins al seu domicili.

c) **Despeses mèdiques d'urgència per accident o malaltia sobtada greu durant un viatge per Espanya**

Si arran d'un accident o malaltia greu ocorregut durant un viatge pel territori espanyol el soci cobert per les prestacions necessita una primera assistència mèdica d'urgència, el RACC es fa càrrec de les despeses mèdiques fins a un màxim de 600 €, impostos inclosos, per persona i sinistre.

Aquesta garantia té caràcter subsidiari a les prestacions que cobreix la Seguretat Social o qualsevol altre organisme o entitat asseguradora que tingui l'obligació de prestar assistència. Es prioritzarà sempre l'enviament a centres hospitalaris de la Seguretat Social propers al lloc de l'ocurrència de l'accident.

d) **Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització a l'estranger**

Si el soci cobert per les prestacions necessita assistència mèdica a causa d'una malaltia sobtada o d'un accident ocorregut a l'estranger, el RACC es farà càrrec de les despeses mèdiques fins a un màxim de 100.000 €, impostos inclosos, per sinistre, de:

- ▢ Les despeses d'hospitalització.
- ▢ Les despeses i honoraris mèdics i quirúrgics.
- ▢ El cost dels medicaments i vacunes prescrits pel metge.

e) Continuació del viatge després de l'hospitalització a l'estranger

Si el soci cobert per les prestacions que ha estat internat per malaltia sobtada o accident en un centre hospitalari a l'estranger rep l'alta mèdica en un període de temps que fa factible la seva reincorporació al viatge que estava fent, el RACC es fa càrrec del transport del soci i d'un acompanyant fins on es trobi la resta de l'expedició, o bé fins al lloc on el soci s'hauria de trobar d'acord amb el pla de viatge establert.

f) Despeses de convalescència a l'estranger

Si el soci, o el familiar cobert per les prestacions, necessita per prescripció mèdica que l'estada s'allargui, el RACC es fa càrrec de les despeses d'allotjament en un hotel de fins a 3 estrelles durant un màxim de 7 nits.

g) Despeses de desplaçament i d'estada d'un familiar en cas d'hospitalització

Si durant un viatge un soci cobert per les prestacions és internat en un centre mèdic, amb una hospitalització prevista de més de 5 dies, o si és necessari, abans de tornar, un mínim de 7 dies de convalescència per prescripció mèdica, i no té la companyia de cap familiar capacitat o acompanyant major d'edat, el RACC facilitarà a un membre de la seva família, amb residència a Espanya, un bitllet d'anada i tornada perquè acudeixi al seu costat.

Així mateix, el RACC es fa càrrec de les seves despeses de pernoctació en un hotel de fins a 3 estrelles durant un màxim de 5 nits.

h) Transport o repatriació de morts i trasllat de familiars acompanyants

Si durant un viatge mor un soci cobert per les prestacions, el RACC s'encarrega de realitzar les formalitats corresponents al lloc de la defunció, així com del transport o de la repatriació del cadàver fins al lloc d'inhumació, sempre que aquesta s'efectuï dins de la província de residència. Es prendrà com a referència l'adreça de la fitxa del soci de què disposa el Club.

En el cas que el soci cobert per les prestacions viatgi sol, el RACC facilitarà a un familiar del difunt, amb residència a Espanya, un bitllet d'anada i tornada perquè acudeixi al seu costat.

Així mateix, el RACC es farà càrrec de les seves despeses de pernoctació en un hotel de fins a 3 estrelles durant un màxim de 5 nits.

4.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

La modalitat que hi té dret és: RACC Travel Gran Viatge.

4.3. ÀMBIT TERRITORIAL

Es presta arreu del món, a més de 25 km del domicili del soci (10 km a les illes), llevat d'accident de circulació, en què, per al trasllat o repatriació sanitària dels ferits, es presta des del lloc on s'hagi produït (des del km 0).

Se n'exclouen els viatges a zones de risc/guerra. Les reclamacions per danys personals o materials que s'hagin produït en zones sobre les quals el Ministeri d'Afers Exteriors d'Espanya hagi emès un avís de recomanació de no viatjar-hi en el moment d'entrada del soci (per exemple, per atacs terroristes, inestabilitat política o catàstrofes naturals) estaran excloses de cobertura. Si aquesta recomanació és emesa després que el soci hagi arribat a la destinació, la cobertura es prorrogarà durant un màxim de 14 dies des del moment d'emissió de l'avís d'avertència.

4.4. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- ▢ Les lesions sobrevingudes durant l'exercici d'una professió, així com les derivades d'activitats esportives de contacte (arts marcial, arts marcial mixtes, rugbi, hoquei sobre gel, lacrosse, etc.) i altres activitats de risc que, a criteri del RACC, suposen la contractació d'una assistència específica (RACC Sport, RACC Sport Plus o mòdul d'activitat esportiva).
- ▢ Se n'exclouen, amb caràcter general, els accidents i les lesions ocasionats per la pràctica de l'esquí alpí, esquí de fons, esquí artístic, salt d'esquí, surf de neu, patinatge sobre gel, i per la pràctica de qualsevol esport d'hivern en general, excepte pel que fa a la prestació de trasllat de ferits. En tots aquests casos, se n'exclou la intervenció (rescat) dins i fora de pistes.
- ▢ El suïcidi, així com les malalties i lesions que resultin de l'intent i que el titular es causi intencionalment a si mateix.
- ▢ Les malalties, lesions o estats patològics que es produeixin per una intencional ingestió o administració de begudes alcohòliques, drogues, substàncies tòxiques, narcòtics, o per la utilització de medicaments sense prescripció mèdica.
- ▢ Les despeses incorregudes en qualsevol tipus de pròtesi o ortesi, deteriorament o trencament inclosos.
- ▢ Els parts i embarassos, llevat de complicacions imprevisibles durant els sis primers mesos de gestació.
- ▢ Qualsevol tipus de malaltia psíquica crònica o preexistent.
- ▢ Les despeses de rescat marítim quan el soci o qualsevol membre de la seva família es trobi viatjant en una embarcació.
- ▢ A l'estranger, el RACC només es fa càrrec d'aquelles despeses mèdiques que siguin justificades a través d'un informe mèdic i prèviament aprovades pel RACC. ▢ Les despeses d'inhumació, fèretre i cerimònia, en cas de trasllat o repatriació de morts.
- ▢ Se n'exclou qualsevol tipus de despesa mèdica amb finalitats terapèutiques, de tractament estètic o de tipus odontològic (en aquest últim cas, únicament es cobreixen les despeses derivades d'una urgència mèdica prèviament aprovada pel RACC).

- ▢ Les despeses de medicina preventiva.
- ▢ El RACC no es fa càrrec de cap trasllat o repatriació sanitària del soci o dels familiars acompanyants que no hagin presentat un informe mèdic prèviament aprovat pel RACC, així com una còpia del bitllet de tornada al seu domicili.

5. METGE DE GUÀRDIA

Servei de consulta i assessorament mèdic telefònic, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

A través d'una trucada telefònica al número d'assistència, l'atendrà un metge del RACC per assessorar-lo i aconsellar-lo sobre les alternatives possibles a l'hora de solucionar aspectes relacionats amb la salut del soci o de la seva família. El servei inclou la cobertura de psicòleg de guàrdia durant tots els dies de la setmana i en un horari de 9 a 21 h.

5.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Assessorament sobre l'ús de determinades teràpies i medicaments, així com de la seva correcta administració i efectes esperats, desitjables o no.

En cas d'emergència, el RACC mobilitzarà, a càrrec del titular, els recursos més adequats en funció de la patologia i disponibilitat de la zona.

Facilitar les primeres instruccions sobre les maniobres que cal fer, mentre espera l'arribada dels recursos necessaris.

5.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

La modalitat que hi té dret és: RACC Travel Gran Viatge.

5.3. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

Aquest és un servei de consulta telefònica, per tant, els metges del RACC mai no podran fer diagnòstics de malalties ni prescriure medicaments.

6. ASSISTÈNCIA JURÍDICA

El RACC presta assessorament jurídic telefònic en l'àmbit personal i familiar del soci, així com assessorament i redacció de reclamacions en matèria de defensa del consumidor i usuari.

6.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Assessorament

Atenció telefònica d'aquelles consultes respecte a les quals s'aplica el Dret espanyol. Aquestes consultes es resolen a l'acte. Això no obstant, aquells casos que per la seva complexitat requereixen una anàlisi més profunda es poden resoldre en un termini màxim de 72 hores des que es rep la documentació, si cal analitzar-la.

La resolució de consultes, per tant, comprèn també l'anàlisi de la documentació que sigui necessària i que el soci ha de facilitar seguint les indicacions que rebí. Els temes de Dret espanyol susceptibles de consulta, exclouent-ne el Dret Internacional públic o privat i el Dret Mercantil, són, entre d'altres, els següents:

- ▢ Civil: família, obligacions i contractes, herència i successions, drets reals, responsabilitat extracontractual, defensa de consumidors i usuaris.
- ▢ Penal: delictes i faltes.
- ▢ Laboral: contracte de treball i acomiadament, jubilació, prestacions d'atur, pensions, Seguretat Social.
- ▢ Fiscal: IRPF, Impostos de Transmissions Patrimonials i actes jurídics documentats, impostos locals.
- ▢ Administratiu: responsabilitat patrimonial i procediments administratius.

A causa de la particularitat de la matèria, l'assessorament en qüestions laborals i fiscals s'efectua de manera genèrica.

b) Redacció de reclamacions de consum

Redacció de totes aquelles reclamacions que es puguin produir en matèria de defensa de consumidors i usuaris.

El RACC es limita a redactar-les, d'acord amb les dades que faciliti el soci, les quals li seran remeses per fax o correu electrònic. El termini màxim d'elaboració és de 72 hores des que el soci facilita les dades necessàries per confeccionar-les. La signatura, presentació i subsegüent tramitació de les reclamacions és a càrrec del soci.

En tot allò relacionat amb la propietat o l'ús del vehicle, el RACC confecciona qualsevol tipus d'escrit de reclamació que sigui necessari presentar al taller reparador, concessionari, fabricant del vehicle o empresa prestadora de serveis relacionats amb l'automòbil, en funció del tipus d'incidència. En aquests casos, el RACC subscriu els escrits de reclamació i efectua la presentació corresponent davant l'empresa prestadora del servei. El RACC també es fa càrrec de la redacció i presentació dels escrits pertinents quan es realitzi una reclamació de responsabilitat patrimonial de l'Estat, a conseqüència d'un fet derivat de la circulació, de la tinença o possessió d'un vehicle de motor, sempre que l'esmentada prestació no quedi coberta per la pòlissa d'assegurança del vehicle.

c) Bufets d'advocats

Si cal iniciar una via judicial o resoldre una consulta de gran complexitat, el RACC posa a disposició del soci una xarxa de bufets d'advocats col·laboradors que l'atendran sempre en condicions especials.

La primera visita és gratuïta i, si s'escau, el bufet facilita al soci un pressupost previ per escrit i sense compromís. A més, el bufet d'advocats col·laborador aplica al soci un 10% de descompte en la minuta final de l'advocat, que es calcula sobre la base dels honoraris recomanats pel Col·legi Professional al qual pertany.

El soci decideix si encarrega definitivament el cas al bufet d'advocats col·laborador, i ha de pagar els honoraris estipulats d'acord amb les condicions a dalt esmentades, sense que aquestes s'apliquin als honoraris de procurador ni despeses judicials.

La visita a la xarxa de bufets d'advocats col·laboradors està condicionada al règim de visites que cadascun d'ells estableixi.

6.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

La modalitat que hi té dret és: RACC Travel Gran Viatge.

6.3. ÀMBIT

El servei versa sobre les qüestions jurídiques a les quals s'aplica el Dret espanyol i tenen lloc en territori espanyol en l'àmbit de la persona física.

El servei es presta de dilluns a divendres, en horari ininterromput de 9 a 21 h.

6.4. 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 o prestigi professional.

L'assessorament del RACC es basa en les dades que facilita el soci, i no es fa responsable de l'aportació completa de la documentació pel soci ni de la seva veracitat.

El RACC es reserva el dret de decidir quines consultes, en funció de la seva complexitat especial, requereixen ser ateses i analitzades personalment per un bufet d'advocats.

La redacció de reclamacions no recollides al punt 6.1.b), així com l'elaboració i la revisió de declaracions fiscals i tributàries, ni la realització de càlculs laborals, de pensions, quitances, etc.

Les despeses i la tramitació de la via judicial, si és necessària.

Els casos que per la seva complexitat especial necessitin una atenció personalitzada per part del bufet col·laborador.

El RACC s'eximeix de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels bufets d'advocats col·laboradors, als quals correspon en exclusiva la direcció tècnica i jurídica del cas.

7. EXCLUSIONS GENERALS

S'exclouen de la cobertura, en totes les garanties, els riscos generals següents:

- Les malalties o lesions que es produeixin com a conseqüència de patiments crònics o que siguin previs a l'inici del viatge, així com les seves complicacions o recaigudes.
- La residència fixa en un país diferent d'Espanya des del qual es demana qualsevol assistència en viatge.
- Les garanties i prestacions que no hagin estat sol·licitades al RACC i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, llevat de força major o impossibilitat material demostrada.
- Els creuers marítims organitzats o viatges amb vaixell de qualsevol tipus. Per a aquesta casuística de lleure vacacional, cal contractar una modalitat RACC específica que cobreixi aquesta tipologia de viatges.
- El RACC es reserva el dret a denegar el servei quan detecti qualsevol ús indegut de la prestació d'assistència, com a conseqüència d'un ús professional no autoritzat o d'un ús destinat a donar servei a un negoci.
- Així mateix, es reserva el dret de denegar el servei si aquest és fruit d'actes fraudulents o causats per dol o per actes notòriament perillosos o temeraris del soci, conductor, ocupant o de les persones que hi viatgin.
- Els accidents que sobrevinguin practicant competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i juguesques, i la participació en excursions i travessies organitzades.
- Els sinistres ocasionats per activitats esportives i turístiques d'aventura, com ara ràfting, descens d'aigües braves, piragüisme, canoa, caiac, esquí nàutic, surf de vela, *trekking*, senderisme o ciclisme de risc, auto 4x4, moto raid, quads, salt de pont, barranquisme, parapent, heliesquí, *hidrobob*, hidrotrineu, alpinisme, escalada, submarinisme, paracaigudisme, ala delta, vol amb ultralleuger, espeleologia, etc., així com les derivades d'activitats esportives de contacte (arts marcial, arts marcial mixtes, rugbi, hoquei sobre gel, *lacrosse*, etc.) i altres activitats de risc que a criteri del RACC suposen la contractació d'una assistència específica (RACC Sport, RACC Sport Plus o mòdul d'activitat esportiva).
- Les lesions o els accidents corporals com a conseqüència d'accions delictives; provocacions, batusses, baralles i duels; imprudències, juguesques, o qualsevol fet arriscat o temerari.
- Se n'exclouen expressament les sol·licituds d'assistència de qualsevol tipus en zones de risc/guerra. Les reclamacions per danys personals o materials que s'hagin produït en zones sobre les quals el Ministeri d'Afers Exteriors d'Espanya hagi emès un avís de recomanació de no viatjar-hi en el moment d'entrada del soci (per exemple, per atacs terroristes, inestabilitat política o catàstrofes naturals) estaran excloses de cobertura. Si aquesta recomanació és emesa després que el soci hagi arribat a la destinació, la cobertura es prorrogarà durant un màxim de 14 dies des del moment d'emissió de l'avís d'advertència. Així mateix, se n'exclou qualsevol conseqüència d'actes terroristes o desastres naturals.

El RACC no cobreix els costos telefònics de les trucades necessàries per gestionar qualsevol expedient.

8. LIMITACIONS

El RACC no respon dels retards o incompliments a causa de força major, o de les especials característiques administratives o polítiques d'un país determinat. En tot cas, si no és possible una intervenció directa, s'han de reembossar al titular (mitjançant la presentació dels corresponents justificants originals) les despeses en què hagi incorregut i que les nostres prestacions garanteixin, en tornar a Espanya, o, en cas de necessitat, de seguida que es trobi en un país on no concorri l'anterior circumstància. Amb caràcter general, no respon dels fets o actuacions violentes de les forces armades o de les forces i cossos de seguretat en temps de pau.

Els serveis d'assistència es prestaran sempre que el temps de permanència fora del domicili habitual no sigui superior al període de cobertura contractat, segons la data de vigència dels productes RACC Travel Gran Viatge. Així mateix, els serveis d'assistència es prestaran segons l'àmbit geogràfic de cobertura contractat. El soci haurà de demostrar amb proves irrefutables la data d'inici i de fi del viatge, mitjançant bitllets d'avió o de tren emesos a nom seu, reserves d'hotels, tiquets o factures de despeses de manutenció, etc.

Així mateix, el RACC no respon dels sinistres ocorreguts en cas de força major (guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues, avalots, restriccions a la lliure circulació, així com terratrèmols, irradiacions nuclears, pandèmies i altres fenòmens catastròfics).

Aquestes prestacions tenen una carència de 48 hores per a aquelles modalitats anuals i renovables, comptada a partir de la data de contractació de la modalitat, sempre que s'hagi satisfet la quota corresponent.

Qualsevol assistència contractada des de l'estranger, una vegada s'hagi iniciat el viatge, quedarà exempta de qualsevol cobertura.

En qualsevol cas, no es prestarà cap mena d'assistència per a aquells accidents, incidents o malalties que s'hagin produït abans de la data d'alta en el Club.

El RACC, en tot moment, facilitarà les dades d'aquells proveïdors que consideri en millor disposició de prestar el servei que el soci requereixi i que ell no presti directament.

En aquells casos en què el RACC es limita a facilitar les dades d'un proveïdor del servei, el RACC no es responsabilitza de la prestació del servei que el professional efectui. El RACC s'eximeix, per tant, de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels professionals el contacte dels quals hagi facilitat. Són aquests professionals a qui correspon, en tot cas, la direcció del servei que s'ha d'efectuar.

Totes les prestacions que necessitin desplaçament de personal RACC especialitzat es presten sempre que hi hagi disponibilitat dels mitjans utilitzats. El RACC denegarà l'assistència, si el soci/client titular no està al corrent de pagament.

9. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El RACC té el compromís irrevocable amb els seus socis de respectar el seu dret fonamental a la protecció de les seves dades personals.

El RACC tractarà les dades personals dels seus socis a l'efecte de donar compliment als objectius, a les finalitats i a les activitats que li són pròpies: mantenir i gestionar la seva relació com a membres i informar-los sobre beneficis i avantatges inherents a la seva condició.

Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

Identitat: Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC o el Club), amb NIF: G-08.307.928.

- ▢ Adreça postal: Avinguda Diagonal, 687, 08028 Barcelona.
- ▢ Telèfon: 900 357 357
- ▢ Correu electrònic: inforacc@racc.es
- ▢ Contacte del delegat de Protecció de Dades del RACC: dporacc@racc.es

Amb quina finalitat tractem les seves dades?

Al RACC tractem les dades que ens proporcionis, en qualsevol moment de la seva relació amb el Club, amb les finalitats següents: **1) Finalitats**

relacionades amb la relació contractual o orgànica que l'uneix al RACC

- ▢ Gestionar la seva condició com a soci del RACC.
- ▢ Comunicar-li els beneficis i avantatges dels quals gaudeix com a soci del RACC.
- ▢ Prestar-li els serveis contractats com a client o soci del RACC.
- ▢ Rebre la informació sol·licitada.

Aquest tractament és necessari per formalitzar la seva condició com a soci del RACC o per prestar-li el servei que ens sol·licita. L'oposició al tractament de les seves dades relacionades amb la seva alta al Club o amb la contractació de qualsevol producte o servei comportarà la baixa immediata de la seva condició de soci o la no prestació del producte o servei contractat.

2) Finalitats basades en l'interès legítim del RACC

- ▢ Oferir o recomanar-li serveis o productes del RACC que puguin ser del seu interès.
- ▢ Elaborar un perfil comercial que ens permeti optimitzar la finalitat anterior. En cap cas es prendran decisions automatitzades sobre la base d'aquest perfil amb una finalitat diferent de la indicada. En particular, el perfil comercial no tindrà en cap cas finalitats de *scoring*.

- Comunicar les seves dades a empreses del Grup RACC (vegeu www.racc.es/quienessomos) amb finalitats administratives o per donar compliment a obligacions legals, com ara la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme.

3) Finalitats que requereixen el seu consentiment exprés

- Oferir o recomanar-li serveis o productes del RACC que puguin ser del seu interès amb posterioritat a la seva baixa com a soci, o a la fi de la prestació dels serveis contractats o pels quals ha mostrat interès.

Aquest tractament es realitzarà únicament si vostè ha prestat el seu consentiment a través de la casella habilitada a aquest efecte. La falta de consentiment a qualsevol de les finalitats indicades no tindrà cap conseqüència en la relació contractual o orgànica que manté amb el RACC.

Li recordem que, en qualsevol moment, podrà oposar-se al tractament de les seves dades, especialment en el cas de l'enviament d'ofertes comercials.

L'enviament de qualsevol informació, oferta o recomanació es podrà realitzar per qualsevol mitjà, tant físic com telemàtic (correu electrònic, fax, SMS, xarxes socials, aplicacions mòbils, etc.).

A quins destinataris es comunicaran les seves dades?

Les seves dades es comunicaran al Grup RACC. La relació d'empreses del Grup RACC, la trobarà a www.racc.es/quienessomos. La comunicació de les seves dades es realitzarà amb les finalitats següents:

- Oferir o recomanar-li serveis o productes del Grup RACC que puguin ser del seu interès.
- Complir obligacions legals. El RACC comunicarà les seves dades als organismes públics i judicials competents quan tingui l'obligació legal de fer-ho.
- Amb finalitats administratives internes, com ara facilitar la contractació de productes i serveis d'altres entitats del Grup RACC.

Així mateix, l'informem que determinats proveïdors de serveis del RACC, nacionals i internacionals, poden tenir accés a les seves dades i tractar-les en nom i per compte del Club en el marc de la seva prestació de serveis (assessorament jurídic, empreses de serveis informàtics, empreses de seguretat, centre de trucades, etc.).

Quins són els seus drets en facilitar-nos les seves dades?

Vostè podrà exercir els seus drets d'accés, de portabilitat, de rectificació, de supressió, de limitació i d'oposició a no ser objecte d'una decisió basada únicament en el tractament automatitzat. Així mateix, vostè podrà revocar en qualsevol moment el consentiment prestat.

- El dret d'accés li permet conèixer i obtenir gratuïtament la informació sobre les seves dades de caràcter personal sotmeses a tractament.
- El dret de portabilitat li permet sol·licitar el lliurament de les seves dades en un format estructurat d'ús comú i de lectura mecànica i interoperable o, sempre que la tecnologia ho permeti, que transmetem directament les seves dades a un altre responsable.
- El dret de rectificació li permet corregir errors, modificar les dades que resultin inexactes o incompletes i garantir la certesa de la informació objecte del tractament.
- El dret de supressió li permet sol·licitar que se suprimeixin, sense perjudici del deure de bloqueig, les dades objecte del tractament.
- El dret de limitació li permet, en determinats supòsits que la llei preveu, sol·licitar que les seves dades es bloquegin i se'n limiti l'accés únicament a l'efecte de la formulació, l'exercici o la defensa de reclamacions, la protecció dels drets d'una altra persona física o jurídica, o per raons d'interès públic.
- El dret d'oposició li permet sol·licitar que no es dugui a terme el tractament de les seves dades de caràcter personal o que s'aturi aquest tractament.
- El dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en mitjans automatitzats, si la decisió té efectes jurídics sobre vostè o l'afecta significativament de manera similar.

Per exercir els drets especificats pot utilitzar els formularis que tenim a la seva disposició a: www.racc.es/LOPD.

També pot exercir qualsevol d'aquests drets adreçant-se al delegat de Protecció de Dades del RACC, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a: dporacc@racc.es; o per correu postal a: avinguda Diagonal, 687, 08028 Barcelona (a/ Delegat de Protecció de Dades del RACC). Cal que vostè aporti una còpia del seu DNI o del document oficial que l'acrediti. També té dret a presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Disposa de la informació necessària a: www.agpd.es.

Com hem obtingut les seves dades?

Les seves dades provenen de la informació que vostè ens facilita quan contracta i manté productes o serveis amb nosaltres, tant de forma directa com indirecta (per exemple, a través de consultes, sol·licituds d'informació, etc.).

En el cas de no haver-nos facilitat directament les seves dades, l'informem que les seves dades ens han estat facilitades pel soci que ha contractat la modalitat corresponent.

En particular, les dades que tractarem inclouen, si s'escau, les categories següents: dades de caràcter identificatiu, dades econòmiques i financeres, dades de salut, dades referents a les seves característiques personals i circumstàncies socials i informació comercial.

Quant de temps conservarem les seves dades?

Les dades personals que ens proporcionis es conservaran mentre siguin necessàries per a la finalitat per a la qual van ser recollides.

En tot cas, una vegada cursada la seva baixa del Club, per qualsevol motiu, les seves dades es cancel·laran automàticament transcorreguts 5 anys.

Vostè també podrà revocar el seu consentiment en qualsevol moment i nosaltres passarem a cancel·lar les seves dades.

La cancel·lació de les seves dades es realitzarà per bloqueig. Amb aquest mètode, el RACC no tindrà accés a les seves dades i només les tractarà per posar-les a disposició de les autoritats públiques o judicials i per atendre les possibles responsabilitats relacionades amb el tractament de les dades, en particular per a l'exercici i la defensa de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Conservarem les seves dades bloquejades durant els terminis que preveuen les disposicions aplicables o, si s'escau, en les relacions contractuals mantingudes amb el RACC, i passarem a suprimir-les físicament quan hagin transcorregut aquests terminis.

10. OBLIGACIONS I DEURES DEL SOCI

Els serveis d'assistència es presten al soci o als familiars coberts per la pòlissa, prèvia trucada a la Central d'Alarmes del RACC o als telèfons facilitats al punt 2.

El domicili del soci amb carnet és el que faciliti el soci titular com a residència habitual per a la base de dades del RACC. Així mateix, el soci titular del carnet ha de notificar al RACC qualsevol canvi de domicili i de domiciliació bancària.

En el moment en què el soci facilita al RACC un número de compte bancari per a la domiciliació de la seva quota d'afiliació al Club, autoritza expressament el RACC perquè el cobrament de la quota es faci anualment en aquest compte, mentre no es produeixi la seva baixa com a soci del Club.

L'impagament de la quota anual per part del soci dona lloc a la suspensió temporal dels seus drets i, conseqüentment, a la suspensió del dret a obtenir les prestacions dels serveis que descriu aquest document, tant per part del soci com del beneficiari. Si sol·licita algun servei mentre dura l'impagament, el titular n'ha d'abonar l'import i, un cop estigui regularitzada la situació, sol·licitar-ne el reembossament.

El carnet del RACC és a títol personal i intransferible.

L'abonament de la primera anualitat suposa per part del soci l'acceptació de totes les condicions que recull aquest document, que li són aplicables, i es consideren automàticament prorrogades si el soci no manifesta per escrit la seva voluntat de no renovar.

Per conèixer les tarifes actualitzades de les diferents modalitats, se'n pot informar a qualsevol delegació o accedir al lloc web del Club, on pot consultar les tarifes vigents en cada moment.

Telèfon d'atenció de reclamacions de serveis bàsics relacionats amb el Servei Mèdic. Per a la resta de serveis, es pot adreçar al telèfon d'Atenció Telefònica en l'horari de servei.

Quan la prestació requerida sigui la garantia d'equipatges, el soci, si troba els objectes robats o perduts, tindrà les obligacions següents:

Ha d'avisar el RACC per escrit des del moment en què tingui coneixement del fet.

Si el RACC encara no ha pagat el soci, aquest haurà de prendre possessió dels objectes. El RACC només es fa càrrec de les despeses dels possibles deterioraments, i les de les pèrdues parcials, sempre que les condicions del carnet de soci del RACC les cobreixi.

Si el RACC ja ha pagat el soci, aquest pot optar per l'abandonament dels objectes —aleshores quedaran en poder del RACC—, o bé per conservar-los, tot restituint al RACC la indemnització que ha rebut, deduint-ne els deterioraments o la pèrdua parcial. Si transcorreguts 15 dies el soci no opta per res, el RACC considerarà que el soci s'ha decantat per l'abandonament.

Prestacions d'assistència sanitària i personal urgent en viatge que cobreix la companyia ARAG S.E., Sucursal a Espanya (CIF W0049001A), amb domicili al c/ Nuñez de Balboa, 120, 28006, de Madrid.

ARAG S.E., Sucursal a Espanya, disposa d'un Departament d'Atenció al Client (c/ Roger de Flor, 16, 08018, de Barcelona, amb adreça electrònica: dac@arag.es i web: www.arag.es) per atendre i resoldre les queixes i reclamacions que els assegurats els presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, que seran ateses i resoltes en el termini màxim d'un mes des de la presentació. En cas de disconformitat amb la resolució adoptada pel Departament d'Atenció al Client, o si ha transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta, el reclamant es pot adreçar al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (Paseo de la Castellana, 44, 28046, de Madrid, amb web: www.dgsfp.mineco.es). La legislació aplicable és l'espanyola.

Responsabilitat civil coberta per BERKLEY EUROPE AG, Sucursal a Espanya, amb clau DGS E-218.