

Prestacions RACC Exclusive



RACC

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 hauran de ser residents 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 establertes en aquestes prestacions per als socis del Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) són vigents des de l'1 de febrer de 2026. Aquestes no constitueixen contracte i poden ser modificades a criteri del RACC, essent d'aplicació les vigents en cada moment, que es troben a disposició dels socis en qualsevol de les delegacions o al lloc web del Club.

2. CONDICIONS, FORMA DE SOL·LICITAR L'ASSISTÈNCIA, SINISTRE O SOL·LICITUD DE REEMBORSAMENTS

REQUISITS PER DEMANAR L' 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 seva quota de soci o servei contractat. L'impagament de les quotes, ja sigui total o 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 al vehicle serà indispensable la seva presència al costat d'aquest, excepte en cas d'accident o 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 còpia de la denúncia davant les autoritats. L'ús professional de les cobertures descrites en aquest document està expressament exclòs i podrà ser motiu de denegació de qualsevol servei sol·licitat.

COM CONTACTAR EN CAS D' ASSISTÈNCIA

Quan un soci requereixi assistència, serà indispensable demanar-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 situacions 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 demanant 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'Alarms 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 prestarà 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'Alarms.

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

COM CONTACTAR 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

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 AL VEHICLE

3.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Reparació d' emergència en el lloc d' immobilització del vehicle

Aquesta garantia es prestarà a tot el món i s'aplicarà des del propi domicili del soci (km 0). Excepcionalment, en cas d' haver d' aplicar aquesta garantia en països on el RACC no pugui fer-ho directament, es prestarà contra reemborsament.

Si el vehicle conduït pel soci no pugui iniciar o continuar el seu viatge a causa d'una avaria o incident (entenent com a tal, manca de carburant, rodes punxades, etc.), el RACC, si és possible, li prestarà una reparació d'emergència allà on es trobi immobilitzat, d'una durada màxima de 30 minuts.

La mà d' obra serà gratuïta i el soci només haurà d' abonar el cost dels recanvis s'hagin d'utilitzar per reparar el vehicle.

b) Remolc del vehicle fins al taller

Si el vehicle no pot ser reparat allà on ha quedat immobilitzat per una avaria o accident, el RACC s' encarregarà de remolcar-lo fins al taller del servei autoritzat de la marca del vehicle més pròxim o o bé fins al taller que el soci hagi escollit a la localitat més propera al lloc de l'avaría o accident.

No obstant això, si la immobilització es produeix a menys de 200 km del seu domicili, el soci tindrà dret, si ho desitja, que el vehicle sigui remolcat fins a un taller de reparació situat a la seva localitat de residència o, com a màxim, a 50 km del seu domicili. Si en el moment de realitzar el remolc els tallers estan tancats (per dia festiu, horari nocturn, etc.), el vehicle es traslladarà, a parer del RACC, a un garatge públic, a la base del col·laborador del RACC que realitza el servei o a l'aparcament del domicili del soci. El primer dia feiner següent es traslladarà al taller.

Les despeses de pupil·latge, si n' hi ha, seran a càrrec del RACC, amb un límit màxim de 15 dies naturals.

c) Trasllat o repatriació del vehicle del soci a causa d' accident, avaria o robatori

El RACC es farà càrrec de les despeses de trasllat o repatriació quan el vehicle conduït pel soci necessiti, a causa d'una avaria o accident ocorregut a més de 200 km del seu domicili habitual, una reparació que comporti més de 3 dies d'immobilització, o de 8 hores de reparació segons la llista de tarifes de la marca. El RACC l'haurà de traslladar o repatriar fins al taller que el soci indiqui, situat a la seva localitat de residència o, com a màxim, a 50 km del seu domicili.

En cas de robatori del vehicle, i si aquest es recupera després de que el soci torni al seu domicili, el RACC també s'encarregarà de prestar aquest servei. Serà necessari però, que el soci acrediti la presentació de la denúncia corresponent davant l' autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

El RACC es farà càrrec de les despeses de trasllat o repatriació, sempre que el valor real de taxació del vehicle a Espanya abans de l' avaria, accident o robatori sigui superior a l' import de les reparacions que necessita.

El mitjà utilitzat el triarà el RACC segons cada cas. En cap cas el RACC es farà càrrec de tots els costos duaners i administratius que impliqui la repatriació del vehicle.

d) Despeses de pupil·latge o custòdia a més de 200km del domicili del soci

El RACC es farà càrrec de les despeses de pupil·latge o custòdia que, si s'escau, s'hagin produït amb relació al vehicle accidentat, avariats o robats, a partir del moment en què el soci comuniqui el fet a la Central d'Alarmes, sempre que el vehicle es trobi a més de 200 km del domicili del soci. El límit màxim que aquest concepte cobreix és de 15 dies naturals a càrrec del RACC.

e) Despeses de transport a fi de recuperar el vehicle

Si el vehicle accidentat o avariats ha estat reparat al lloc de l'incident i el soci ja ha tornat a casa, o al seu lloc de destinació si és que ha escollit aquesta opció, el RACC es farà càrrec de les despeses de desplaçament, en un mitjà de transport públic, del soci o de la persona que ell designi per recuperar el vehicle.

El RACC es farà càrrec de les despeses, sempre que hagin estat causades per una avaria o accident ocorregut a més de 200 km del domicili habitual del soci i que comporti més de 3 dies d'immobilització o de 8 hores de reparació segons la llista de tarifes de la marca.

Es prestarà el mateix servei en cas de robatori si el vehicle es recupera posteriorment en bon estat per circular, sempre que el soci acrediti haver denunciat el robatori davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

f) Extraccions

Si el vehicle bolca o pateix un accident que el fa sortir de la carretera i no hi pot tornar pels seus propis mitjans, el RACC el deixarà en situació de tornar a circular o de ser remolcat o transportat. El RACC cobreix aquestes despeses fins a un màxim de 500 €, impostos inclosos.

g) Assistència en via no asfaltades i camins i pistes forestals

El RACC ajudarà i/o remolcarà el vehicle que necessita assistència, sempre que aquest es trobi en una via on la circulació sigui lícita i l'accés possible, i que conduïxi a un nucli o lloc habitat (allotjament rural, restaurant, habitatge, etc.) o d'interès cultural.

h) Vehicle de substitució

Si el vehicle del titular, sempre que sigui un turisme, necessita, després de rebre l'assistència del RACC per una avaria, una reparació que comporti més d'1 dia d'immobilització al taller, el RACC oferirà al titular la possibilitat de disposar d'un vehicle de substitució, de categoria més convenient a criteri del RACC i subjecte a disponibilitat, durant el temps que duri la reparació i per un termini màxim de 10 dies.

Per gaudir d'aquesta prestació, el titular haurà de sol·licitar el servei a la Central d'Alarmes i aportar com a justificant una ordre de reparació del taller.

Aquesta prestació es limita a 1 servei anual per soci titular cobert per les prestacions.

El lloguer del vehicle estarà subjecte a les condicions de l'empresa de lloguer.

i) Muntatge d'accessoris del vehicle a domicili

Si el titular necessita que li muntin o instal·lin accessoris del seu vehicle, podrà sol·licitar que un tècnic-mecànic es desplaci a casa seva per procedir a la instal·lació o muntatge, sempre subjecte a la disponibilitat dels mitjans.

El soci haurà de disposar i facilitar al tècnic-mecànic els corresponents manuals d'instal·lació, així com totes les peces i eines que s'adjuntin amb l'accessori.

El vehicle haurà d'estar aparcats preferiblement en un lloc cobert i correctament il·luminat.

El servei de muntatge només inclou els accessoris següents:

- Sistemes de retenció i seguretat infantil.
- Sistemes de càrrega de vehicles (portabicicletes, porta esquís).

El desplaçament i la mà d'obra del tècnic (30 min de mà d'obra inclosos) són gratuïts. El titular haurà d'assumir les despeses dels materials o les peces utilitzats per al muntatge que ell no hagi proporcionat.

El personal especialitzat que prestarà l'assistència s'assignarà, com a màxim, dins les 72 hores posteriors a la sol·licitud de petició.

Aquest servei només es prestarà a Espanya.

j) Taller a domicili

El titular podrà sol·licitar al RACC que reculli el vehicle a casa seva per traslladar-lo al taller —en un radi màxim de 50 km del punt de recollida— on s'hagi de reparar o revisar, i que el torni al seu domicili un cop s'hagi reparat o revisat. El servei té un cost especial per al soci de 120 € (IVA inclòs), que inclou l'entrega i la recollida al taller. Per poder recollir el vehicle al taller, el titular haurà d'abonar prèviament, amb targeta de crèdit o dèbit, l'import de la factura que s'hagi d'abonar. Si no s'ha verificat aquest requisit, no es podrà recollir el vehicle. Aquesta prestació es limita a 1 servei anual per persona coberta per les prestacions (per carnet).

Aquest servei només es prestarà a Espanya.

3.2. MODALITATS QUE TENEN DRET

Les modalitats que tenen dret són: RACC Exclusive i RACC Exclusive Beneficiari.

3.3. VEHICLES QUE TENEN DRET

Els turismes, els ciclomotors, les motocicletes, les autocaravanes, els vehicles mixtos i els camions lleugers d'ús particular de fins a 3,5 t (PMA), amb longitud inferior a 6 m i alçada inferior a 3 m; els remolcs i les caravanes de fins a 750 kg de PMA, amb longitud inferior a 6 m i alçada inferior a 3 m; així com les bicicletes en general.

3.4. ÀMBIT TERRITORIAL

Cobertura mundial.

Aquesta modalitat d'assistència en carretera té vocació de tenir cobertura a nivell mundial, però, el RACC no pot assegurar que en alguns territoris no pugui oferir servei amb mitjans propis o col·laboradors. En aquests casos el soci pot haver d'abonar l'import del servei perquè el RACC a posteriori li faci el reemborsament.

3.5. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Els que son fruit de negligència en el manteniment del vehicle o la seva utilització indeguda. En el cas que el vehicle hagi estat objecte de reformes no legalitzades per les inspeccions tècniques de vehicles o no autoritzades expressament pel fabricant del vehicle, el RACC no es responsabilitzarà dels possibles desperfectes que pugui causar el fet de remolcar-lo.
- Les despeses de carburants, peatges i dietes; les reparacions del vehicle efectuades en qualsevol taller; les peces de recanvi i les sostraccions d'equipatges i de material, d'objectes personals o d'accessoris incorporats al vehicle.
- S'exclou qualsevol despesa o sanció que pogués derivar-se d'un excés del límit relatiu al pes, que queda fixat en 3,5 t i que serà, en tot cas, a càrrec del soci.
- Per tenir dret a les prestacions establertes en cas de robatori del vehicle, caldrà acreditar la immediata presentació d'una denúncia davant les autoritats competents.
- El RACC no es responsabilitza dels danys, desperfectes o minves que puguin produir-se en la càrrega transportada pel vehicle com a conseqüència de la prestació de l'assistència.
- Els accidents o les avaries causats per la participació en excursions i travessies organitzades. La circulació per camins fora de carretera, la pràctica d'activitats extremes o esports de risc en general o la pràctica del tot terreny (4x4, trial, enduro, etc.), llevat dels supòsits que contempla el punt 3.1.g).

- Els accidents o les avaries sobrevinguts en la pràctica de competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i apostes.
- Despeses inherents al desmuntatge i reconeixement per part del taller per determinar l'abast de l'avaria.
- El RACC no prestarà a l'estranger el servei previst al punt 3.1.c), pel que fa a repatriació de vehicles amb matrícula estrangera o espanyola de caràcter provisional.
- Per tenir dret a les prestacions, s'haurà de disposar de l'autorització administrativa corresponent que habiliti per conduir qualsevol dels vehicles objecte de l'assistència. Documentació legalment reglamentària: permís de circulació, ITV en regla i assegurança del vehicle (amb acreditació de l'últim rebut en vigor).
- Només es procedirà a l'obertura del vehicle si el propietari o conductor habitual del mateix està present i l'autoritzat, o en cas de requeriment per part dels agents de l'autoritat per a aquells casos en què el soci extraviï les claus o se les oblidí a l'interior de l'habitacle i no pugui procedir a la seva obertura.
- En la prestació relativa al servei de vehicle de substitució (3.1.h), queden exclosos totes les despeses derivades del lloguer del vehicle amb posterioritat als 10 dies coberts per les presents prestacions. D'altra banda, les despeses de consum (combustible) i altres específics del vehicle de lloguer facilitat pel RACC, com ara peatges o aparcaments, seran a càrrec del titular. Igualment, s'haurà de fer càrrec de les multes d'aparcament i de trànsit en què hagi incorregut. En el cas de la prestació relativa al vehicle de substitució, aquesta és únicament aplicable a turismes i motocicletes d'ús particular, excloent-se ciclomotors, furgonetes, camions, etc.
- Per als vehicles clàssics no s'apliquen en el punt i) i j) de la prestació 3.1.
- Queden exclosos de la prestació de muntatge d'accessoris tots els accessoris que incorporin sistemes elèctrics i/o electrònics, així com els accessoris amb finalitat únicament estètica o no relacionada amb la seguretat o càrrega del vehicle.
- Pel que fa a l'apartat i), el RACC es reserva el dret a no realitzar el muntatge dels accessoris esmentats en el mateix en aquells casos en què el tècnic comprovi que aquests poden trobar-se defectuosos. A més, el RACC queda eximit de qualsevol responsabilitat pel muntatge dels accessoris en tractar-se d'elements fàcilment manipulables.
- La sol·licitud de prestació de l'apartat 3.1, punts h) i i) pel titular, suposarà el consum d'1 de les assistències mecàniques anuals.

4. ASSISTÈNCIA A LA BICICLETA/VMP

4.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Reparació d'emergència en el lloc d'immobilització de la bicicleta

Si la bicicleta que condueix el soci no pogués iniciar o continuar el viatge a causa d'una avaria o un incident (entenent com a tal, pèrdua de pressió dels pneumàtics, punxades, trencament de la cadena, components desajustats o qualsevol altre incident que no faci el vehicle apte per a la seva utilització i circulació normals), el RACC, si és possible, li prestarà una reparació d'emergència en el lloc on es trobi immobilitzada, d'una durada màxima de 30 minuts. La mà d'obra és gratuïta i el soci haurà d'abonar únicament el cost dels recanvis que s'hagin d'utilitzar per a la seva reparació.

El servei d'assistència a la bicicleta es presta a Espanya i Andorra i es realitza en vies asfaltades, camins o pistes forestals, sempre que siguin transitables i d'accés lícit, als quals pugui arribar un vehicle motoritzat habilitat per poder realitzar el servei d'assistència al vehicle cobert (bicicleta).

Quan el soci sol·liciti assistència a la bicicleta, serà indispensable la seva presència al costat del vehicle, havent de sol·licitar el servei en un termini màxim de 48 hores des que es va produir l'esdeveniment (avaría o incident), excepte en cas d'accident o una altra causa de força major.

b) Reparació VMP

S'entén com a VMP patinets elèctrics, segways, vehicles de persones amb mobilitat reduïda i similars

Si el VMP que condueix el soci no pogués iniciar o continuar el viatge a causa d'una avaria o un incident (entenent com a tal, pèrdua de pressió dels pneumàtics, punxades, components desajustats o qualsevol altre incident que no faci el vehicle apte per a la seva utilització i circulació normals), el RACC, si és possible, li prestarà una reparació d'emergència en el lloc on es trobi immobilitzada, d'una durada màxima de 30 minuts. La mà d'obra és gratuïta i el soci haurà d'abonar únicament el cost dels recanvis que s'hagin d'utilitzar per a la seva reparació.

El servei d'assistència a VMP es presta a Espanya i es realitza en vies asfaltades.

Quan el soci sol·liciti assistència al VMP, serà indispensable la seva presència al costat del vehicle, havent de sol·licitar el servei en un termini màxim de 48 hores des que es va produir l'esdeveniment (avaría o incident), excepte en cas d'accident o una altra causa de força major.

c) Remolc de la bicicleta/VMP fins al taller

Si la bicicleta/VMP no es pogués reparar allà on ha quedat immobilitzada a causa de l'avaria o a l'accident, el RACC s'encarregarà de remolcar-la, com a màxim, fins a 200 km des del lloc de l'avaria.

d) Trasl·lat del soci al domicili/destí final

El RACC s'encarregarà de traslladar al soci de tornada al seu domicili o al seu destí final fins a una distància de 200 km (bicicleta), com a màxim, des del punt d'ocurrència de l'avaria. Serà traslladat en el mitjà de transport més idoni, segons el parer del RACC.

4.2. MODALITATS QUE TENEN DRET

Les modalitats que tenen dret són: RACC Exclusive i RACC Exclusive Beneficiari.

En el cas de l'assistència a la bicicleta i VMP, també es donarà cobertura als familiars dels socis Exclusive que estiguin informats a la base de dades del RACC amb la modalitat RACC Exclusive Family o RACC Exclusive Family Jr.

4.3. VEHICLES QUE TENEN DRET

Els vehicles que tenen dret són les bicicletes en general i els vehicles de mobilitat personal (VMP), que inclouen:

- 1) Patinets elèctrics (amb o sense seient que no superin els 25km/h i estiguin degudament homologats pel fabricant).
- 2) Cadires de rodes elèctriques.
- 3) VMP per a persones de mobilitat reduïda.

4.4. ÀMBIT TERRITORIAL

La cobertura 4.1 a), es prestarà a Espanya i Andorra

La cobertura 4.1 b), es prestarà a Espanya

Les cobertures 4.1 c) i d) que involucrin bicicletes, es prestaran a Espanya i Andorra

Les cobertures 4.1 c) i d) que involucrin VMP, es prestaran a Espanya

4.5 EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Els que son fruit de negligència en el manteniment del vehicle o la seva utilització indeguda. En el cas que el vehicle hagi estat objecte de reformes no legalitzades per les inspeccions tècniques de vehicles o no autoritzades expressament pel fabricant del vehicle, el RACC no es responsabilitzarà dels possibles desperfectes que pugui causar el fet de remolcar-lo.
- Les reparacions de la bicicleta efectuades a qualsevol taller; les peces de recanvi i les sostraccions d'equipatges i de material, d'objectes personals o d'accessoris incorporats a la bicicleta o VMP.
- El RACC no presta el servei d'assistència per a la bicicleta o VMP gratuïtament si és de lloguer, incloent-hi el lloguer de bicicletes o VMP públiques.
- El RACC no es responsabilitza dels danys, desperfectes o minves que es puguin produir en la càrrega transportada per la bicicleta o VMP arran de la prestació de l'assistència.
- Els accidents o les avaries causats per la participació en excursions i travessies organitzades.
- Els accidents o les avaries que sobrevinguin practicant competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i juguesques.
- La circulació per camins fora de carretera que siguin de difícil accés i que impossibilitin el rescat i la pràctica d'activitats extremes o d'esports de risc en general.
- Despeses inherents al desmuntatge i reconeixement per part del taller per determinar l'abast de l'avaria.

5. ASSISTÈNCIA PERSONAL EN VIATGE

5.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Prestacions en cas d'immobilització del vehicle per raó d'avaria, accident o robatori (exclusos els VMP i les bicicletes)

En cas d'immobilització del vehicle i si la reparació no es pot realitzar el mateix dia del sinistre, el soci, els familiars coberts per les prestacions i la resta dels ocupants del vehicle conduït pel soci podran optar entre les següents prestacions no acumulables:

1. Si l'avaria o accident es produeix a més de 200 km del domicili del soci, aquest podrà optar per allotjar-se en un hotel de fins a 3 estrelles mentre duri la reparació per un màxim de 3 nits, si el sinistre passa a Espanya, o de 4 nits, si és a l'estranger, així com optar per un vehicle de lloguer mentre duri la reparació i durant un màxim de 2 dies. No obstant això, s'haurà de retornar el vehicle en el mateix país en el qual es realitzi la recollida i no podrà ser conduït fora dels límits del país on hagi tingut lloc el sinistre.
2. Trasllat en el mitjà de transport més idoni, a judici del RACC, fins al domicili del soci o fins al punt de destinació del seu viatge, a elecció del soci, sempre que les despeses no superin les de retorn al seu domicili.

En els casos de robatori i furt, per gaudir de la prestació s'haurà d'acreditar la presentació de la corresponent denúncia davant l'autoritat competent en el moment de tenir coneixement del furt o robatori.

Aquesta prestació estarà subjecta a les condicions particulars de la companyia de lloguer del vehicle, a la disponibilitat d'aquesta companyia a la zona o país on s'hagi produït l'incident i també a les seves condicions (targeta de crèdit, edat...).

En el cas que s'hagi de traslladar al soci com a conseqüència d'avaria o accident al vehicle que condueixi, el RACC també es farà càrrec de les despeses ocasionades pel trasllat dels animals domèstics propietat del soci —de fins a 75 kg de pes— que hi viatgessin en el moment del sinistre. Això, sempre que no existís un altre acompanyant que pogués fer-se càrrec del trasllat de l'animal i no fos possible utilitzar el vehicle en el qual viatgessin per al trasllat. Aquest trasllat es realitzarà en el mitjà de transport més idoni a judici del RACC i estarà subjecte a les limitacions del mateix.

Aquesta prestació també s'aplicarà en cas de desaparició del vehicle per robatori o furt, sempre que s'acrediti la presentació de la corresponent denúncia davant l'autoritat competent en el moment del seu coneixement.

b) Prestacions en cas d'immobilització del vehicle per indisposició del conductor (exclusos els VMP i les bicicletes)

Si en el transcurs d'un viatge el soci conductor del vehicle quedés incapacitat per conduir i els restants ocupants no poguessin substituir-lo, el RACC posarà a la seva disposició una de les següents opcions:

1. Trasllat d' un familiar perquè aquest es faci càrrec del vehicle.
2. Tramesa d' un xofer professional.

L' opció de transportar el vehicle i els seus ocupants fins al seu domicili o fins a la seva destinació és possible sempre que les despeses, en aquest últim cas, no superin les de tornada al domicili. Únicament seran a càrrec del RACC les despeses del mateix xofer professional, exceptuant-se tots els restants (tant els relatius al vehicle com als seus ocupants).

El RACC podrà repatriar el vehicle per altres mitjans, essent l' elecció d' una o altra alternativa la més idònia al seu judici.

Si el vehicle a repatriar arrossega un remolc que excedeix els 750 kg de pes, per aplicar aquesta prestació al remolc haurà de tenir contractada la modalitat Caravana.

c) Solucions en cas de pèrdua de claus del vehicle

En cas que el soci no disposi de les claus que facilitin l' obertura del vehicle, el RACC disposa de dues opcions assistencials, essent a la seva elecció l' alternativa que consideri més idònia:

1. Obertura del vehicle mitjançant mitjans mecànics quan això resulti possible, sempre que, a banda del soci, del propietari o del conductor habitual del vehicle, algun membre dels cossos i forces de seguretat es trobi present en el moment de l' obertura.
2. Tramesa d' un duplicat de les claus al soci, si les facilita algun parent o persona indicada pel mateix.

d) Tornada anticipada en cas de mort o malaltia greu d' un familiar.

Si en el transcurs d' un viatge del soci o del familiar cobert per les prestacions morís a Espanya —o patís una malaltia greu amb perill de mort— el seu cònjuge, pare, mare, fills o germans, i el mitjà utilitzat per al seu viatge no li permetés anticipar el seu retorn, el RACC es farà càrrec del seu trasllat i del dels familiars directes acompanyants — fins al primer grau de consanguinitat o afinitat— fins al lloc de inhumació o d' hospitalització del familiar, sempre que estigui situat dins del territori nacional.

e) Tornada anticipada en cas de sinistre al domicili del soci.

El RACC s' encarregarà de traslladar al soci o al familiar cobert per les prestacions en el mitjà de transport més idoni, quan ocorregués en el seu habitatge habitual —la que consti registrada a la nostra base de dades— algun sinistre pel qual aquesta quedés inhabitable, o quan els accessos a la mateixa siguin forçats de manera que quedés accessible a qualsevol persona. Aquesta prestació tindrà lloc sempre que les persones cobertes no puguin retornar al seu domicili pels mitjans inicialment previstos.

Per poder beneficiar-se de la prestació, el soci o la persona coberta per les prestacions haurà d' acreditar la presentació de la corresponent denúncia per aquest fet, realitzada davant les autoritats competents amb anterioritat a la sol·licitud d' assistència.

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

Si a conseqüència d' un accident de circulació sofert a l' estranger per un soci s' instruïssin procediments civils o penals, el RACC facilitarà la seva defensa i li avançarà l' import de les despeses d' advocat, de procurador i/o de les costes judicials fins a un límit global de 2.500 €, impostos inclosos.

En aquest supòsit, el RACC avançarà també l' import de les fiances que li siguin imposades per garantir la seva llibertat provisional o l' assistència personal en el 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' intèrpret derivades de la intervenció en aquests procediments.

En qualsevol cas, el soci haurà d' efectuar un reconeixement escrit del deute en favor del RACC, comproment-se a retornar la quantitat demanada en el termini màxim d' 1 mes després d' haver efectuat la petició.

En cas de sinistre, el soci haurà d' enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l' informaran de com procedir.

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

Si durant el viatge per l' estranger el soci o el familiar cobert per les prestacions perd o li és robat el passaport, o qualsevol altra documentació identificativa imprescindible per a la sortida del país o entrada a Espanya, veient-se obligat a prolongar per aquest motiu la seva estada, el RACC es farà càrrec de les despeses d' allotjament en un hotel fins que la documentació sigui reemplaçada. En el cas que s' hagi extraviat o robat la documentació d' un menor d' edat, el RACC també es farà 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 poder beneficiar-se de la prestació, el soci o la persona coberta per les prestacions haurà d' acreditar la presentació de la corresponent denúncia per aquest fet, realitzada davant les autoritats competents amb anterioritat a la sol·licitud d' assistència.

h) Indemnització per demora, perduda, destrucció i retards en el viatge o equipatge

1) Demora del viatge

Quan es produeixi una demora superior a 6 hores en la iniciació del viatge en transports públics subjectes a horaris establerts, el RACC reemborsarà les despeses reals i necessàries de transport, allotjament i manutenció en els quals s' hagi incorregut en el lloc on s' hagi produït la demora. L' import màxim cobert per soci en aquesta garantia és de **150 €**.

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

Queden excloses d' aquesta prestació les indemnitzacions per demores produïdes en vols no regulars.

El soci haurà de presentar el certificat del transportista que reflecteixi l' hora de sortida real i causa de la demora i les factures originals de les despeses ocasionades com a conseqüència de la demora.

2) Pèrdua del mitjà de transport per accident *in itinere*

El RACC garanteix el reemborsament de les despeses reals i necessàries (desplaçament, allotjament i manutenció) en els quals s'hagi incorregut en el lloc on s'hagi produït la pèrdua del vol o un altre mitjà de transport col·lectiu contractat, quan aquesta pèrdua es degui a un accident del mitjà de locomoció utilitzat pel soci per desplaçar-se fins al lloc de sortida d'aquest mitjà de transport col·lectiu (aeroport, port, estació de ferrocarril o estació d'autobusos).

L'import màxim cobert per soci en aquesta garantia és de **100 €**.

El soci haurà de presentar el comunicat de l' accident sobrevingut o justificant del mateix i les factures originals de les despeses ocasionades com a conseqüència de la pèrdua del mitjà de transport.

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

3) Pèrdua de connexió de vols

Quan el soci perdi el seu vol de connexió ja confirmat en el punt de transbordament, a causa d'una arribada tardana del primer vol, i aquest fet li suposi més de 6 hores d'espera, el RACC li reemborsarà les despeses de primera necessitat que raonablement hagués efectuat (fins i tot per a l'adquisició d'un bitllet per a un altre vol o transport alternatiu), fins a un límit de **100 €** per soci.

El soci haurà de presentar el certificat del transportista que reflecteixi l' hora de sortida real i causa de la demora i les factures originals de les despeses ocasionades com a conseqüència de la demora.

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

4) Demora del viatge per *overbooking* enmig de transport aeri

Si com a conseqüència de la contractació per part del transportista aeri d'un major nombre de places de les realment existents (*overbooking*) es produís una demora en la sortida del mitjà de transport superior a 6 hores, el RACC reemborsarà al soci les despeses de primera necessitat imprescindibles mentre espera la sortida del vol.

L'import màxim cobert per soci en aquesta garantia és de **100 €**.

El soci haurà de presentar el certificat del transportista que reflecteixi l' hora de sortida real i causa de la demora i les factures originals de les despeses ocasionades com a conseqüència de la demora.

El reemborsament mai excedirà del preu del bitllet corresponent al trajecte volat.

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

5) Indemnització per retard d' equipatge i material esportiu

La demora en el lliurament haurà de ser superior a 12 hores, amb una indemnització de **50 €**, i de 24 hores, amb una indemnització de **100 €**, o bé que transcorri una nit pel mig. En el cas que la demora es produeixi en el viatge de tornada, només estarà coberta si el lliurament de l' equipatge es retarda més de 48 hores, a comptar des del moment de l' arribada. Límits:

Viatge d' anada:

- 12 hores de retard = 50 € d' indemnització.
- 24 hores de retard = 100 € d' indemnització.

En qualsevol cas, la indemnització màxima serà de **150 €**.

En cap cas aquest reemborsament és acumulable al reemborsament de la garantia "Indemnització per robatori, destrucció o pèrdua d'equipatge per part d'una empresa de transport aeri públic de viatgers, o bé en qualsevol altre mitjà de transport públic".

Per a la prestació d' aquesta garantia el soci cobert per les prestacions haurà d' aportar al RACC un document acreditatiu que especifiqui l' ocurrència de la demora i la seva durada, que ha de ser expedit per l' empresa portadora.

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

Exclusions aplicables a les garanties d' equipatges

No estan cobertes per aquesta garantia:

- a) Les mercaderies i el material d' ús professional.
- b) Les joies, entenenent-se per tals els objectes d' or, platí, plata, perles o pedres precioses; monedes, bitllets de banc, bitllets de viatge, col·leccions de segells, títols de qualsevol naturalesa, documents d'identitat i, en general, tot document i valors en paper, cintes i/o discos amb memòria, documents enregistrats en bandes magnètiques o filmats; objectes de valor, entenenent-se com a tals el conjunt d'objectes de plata, quadres, obres d'art i tot tipus de col·leccions d'art, així com la pel·leteria fina; pròtesis, audiòfons, ulleres i lents de contacte; instruments musicals; aparells de telefonia, electrònics o digitals; material informàtic de tota classe, així com els seus accessoris.
- c) El furt, entenenent-se com a tal la sotstracció de coses mobles alienes sense mediar violència o intimidació en les persones ni força en les coses.

- d) Els danys deguts al desgast normal o natural, vici propi i embalatge inadequat o insuficient, tot i ser ocasionats pel transportista, així com els produïts per l'acció lenta de la intempèrie.
- e) Les pèrdues resultants que un objecte, no confiat a un transportista, hagi estat simplement extraviat o oblidat.
- f) El robatori provinent de la pràctica del càmping o ús de la caravana en acampades lliures, quedant totalment exclosos els objectes de valor en qualsevol modalitat d'acampada.
- g) El robatori de l'equipatge o objectes personals que es trobin en vehicles o tendes de campanya.
- h) Els danys, pèrdues o robatoris resultants que els efectes i objectes personals hagin estat deixats sense vigilància en un lloc públic o en un local posat a disposició de diversos ocupants.
- i) Qualsevol trencament de l'equipatge que no es degui a alguna de les causes cobertes.
- j) Els danys causats directament o indirectament per fets de guerra, desordres civils o militars, motí popular, vagues, terratrèmols i radioactivitat, o per qualsevol motiu de força major.
- k) Els danys causats intencionadament per l'assegurat, o per negligència greu d'aquest, i els ocasionats per vessament de líquids que vagin dins de l'equipatge.
- l) Tots els vehicles de motor, així com els seus complements i accessoris.

Exclusions aplicables a les garanties de demores i pèrdues de serveis

No estan cobertes per aquestes garanties:

- a) Les garanties i prestacions que no hagin estat demanades al RACC i que no hagin estat efectuades per o amb el seu acord, llevat del cas de força major o d'impossibilitat material demostrada.
- b) Els sinistres causats per dol del mateix soci cobert per les prestacions, o de les persones que hi viatgin.
- c) 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, restriccions a la lliure circulació o en qualsevol altre cas de força major, llevat que el soci cobert per les prestacions provi que el sinistre no té relació amb aquests esdeveniments.
- d) Els sinistres que tinguin per causa els afinaments procedents de la transmutació o desintegració nuclear o la radioactivitat, així com els derivats d'agents biològics o químics.
- e) Les despeses de restaurant i d'hotel, llevat dels coberts pel mòdul.
- f) Supòsits de conflictes socials.
- g) Quant a vols, queden exclosos d'aquesta prestació les reclamacions per demores en vols no regulars.

6) Indemnització per robatori o pèrdua d'equipatge i/o material esportiu per part d'una empresa de transport aeri públic de viatgers, o bé en qualsevol altre mitjà de transport públic

Queden coberts 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 en les persones o emprant força en les coses.
- ☐ La destrucció total o parcial durant el trasllat de viatgers.
- ☐ La pèrdua durant el trasllat de viatgers.

La indemnització per l'equipatge i/o material esportiu (aplicant una franquícia de 120 €) tindrà una depreciació per ús d'un 20% per al primer any, d'un 30% per al segon, d'un 40% a partir del tercer any i d'un 60% a partir del quart any transcorregut des de la compra. La valoració dels mesos s'aplica segons el criteri de proporcionalitat amb relació als percentatges indicats.

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

No obstant això, l'anterior, 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 els portés el soci a sobre.
- ☐ El material fotogràfic, cinematogràfic, de gravació o de reproducció de so o imatge, així com els seus accessoris, les peces de pell i els fusells de caça estan garantits únicament quan són portats amb si pel soci.
- ☐ El màxim de la indemnització o el conjunt dels objectes de valor serà del 50% del límit de la suma garantida.
- ☐ La sol·licitud d'indemnització s'ha de realitzar en un termini màxim de 15 dies laborables des del retorn del viatge, excepte per causes justificades que ho impedeixin. Passat aquest termini, el RACC podrà reclamar els danys i perjudicis causats per la manca de comunicació.

En cas de sinistre, el soci haurà d'enviar un correu electrònic a: raccreeborsaments@raccasist.com, on l'informaran de com procedir.

El soci haurà de comunicar, en tot cas, les garanties contractades amb altres companyies asseguradores per al mateix risc. En cas de percebre indemnització per part de les mateixes o de la pròpia empresa de transports públics, el RACC contribuirà a la indemnització en proporció a la suma assegurada sense que pugui superar-se la quantia de 1.200 €, impostos inclosos.

En cas de robatori, el soci haurà de presentar denúncia, el mateix dia de l'ocurrència dels fets, davant les autoritats de la policia més properes al lloc del delictes.

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

En cas de pèrdua durant el trasllat per part d'una empresa de transport públic de viatgers, haurà de presentar un certificat que constati els fets, emès per la companyia. El soci haurà de facilitar tota prova que pugui ser demandada sobre l'existència i el valor de l'equipatge en el moment del succés.

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

- ☐ Número de soci (al corrent de pagament en el moment del succés).
- ☐ Original de la denúncia de la policia.
- ☐ Certificat de constatació del dany o la pèrdua emesa 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.

7) Trencament d'esquí, taules de surf de neu o fixacions dins del recinte de les pistes d'esquí

En cas de trencament de les fixacions o dels esquís del soci –que figuren a la pòlissa– dins del recinte de les pistes d'esquí, el RACC indemnitzarà el soci amb les següents condicions:

1. Perquè aquesta garantia té efecte és requisit indispensable el lliurament previ d'una fotocòpia de la factura de compra dels esquís i/o les fixacions al RACC. A partir de la recepció de la mateixa, el RACC es reserva el dret a peritar el material garantit. Aquesta factura tindrà efectes de prova de compra exclusivament, i no seran vinculants per a la companyia ni el preu de compra ni la data de la compra.

2. El valor assegurat es fixarà d'acord amb l'any de fabricació dels esquís o les fixacions i segons el preu de venda al públic recomanat pel propi fabricant del material.

3. La indemnització dels esquís i/o les fixacions trencades tindrà una reducció sobre el valor assegurat del 20% per cada any transcorregut des de la fabricació dels mateixos.

Quan el trencament dels esquís i/o les fixacions es produeixi en un període de temps que inclogui fraccions anuals (mesos), per a la valoració dels mesos s'aplicarà el criteri de proporcionalitat amb relació al percentatge abans indicat (reducció mensual de l'1,66%).

4. Només s'indemnitzaran uns esquís o fixacions per soci i una sola vegada dins del període de validesa de la seva pòlissa.

Franquícia

En tot sinistre corresponent a aquesta garantia s'aplicarà una franquícia del 20% sobre l'import de la factura de compra dels esquís, que anirà a càrrec del soci.

Trencament accidental

En cas de trencament accidental dels esquís i/o les fixacions, el soci haurà de comunicar immediatament al RACC el seu esdeveniment i donar-li tota classe d'informacions sobre les circumstàncies i conseqüències de l'accident, perquè aquest pugui posar en marxa la seva estructura assistencial.

8) Reemborsament de les classes d' esquí contractades i no realitzades

En cas que un soci patís lesions durant la pràctica de l' esquí i aquest fet li impedís continuar amb el seu aprenentatge durant la resta dels dies de classes contractats, el RACC abonarà les classes d' esquí no realitzades fins a un màxim de 180 €.

9) Devolució del *forfait* no utilitzat en cas d' accident

En cas que el soci patís lesions durant la pràctica de l' esquí, i aquest fet li impedís continuar amb la seva pràctica durant la resta dels dies coberts pel forfait adquirit, el RACC abonarà al soci la part d' aquest forfait que no hagués pogut utilitzar fins a un màxim de 180,00 €.

i) Despeses de matriculació per a la recuperació parcial o total de punts perduts

El RACC abonarà al soci les despeses de matriculació per a l' assistència al curs de sensibilització i reeducació viària per a la recuperació del permís o llicència de conducció, en el supòsit que la retirada del permís sigui per pèrdua mínima de sis punts o total de punts per infraccions de la Llei de Trànsit, Circulació de Vehicles a Motor i Seguretat Viària comeses amb el vehicle del soci.

L' assistència a aquest curs s' haurà de realitzar seguint les instruccions del RACC. Quedarà exclòs de la present cobertura qualsevol revocació o pèrdua de vigència que no consisteixi en la pèrdua total dels punts assignats legalment al soci (15 punts). Per establir l' import econòmic d' aquesta cobertura, es tindran en compte els següents tres conceptes:

1. Import garantit màxim de 500 €.
2. Acreditar la pèrdua dels punts totals que suposen la pèrdua del permís amb un document oficial.
3. El nombre total de punts que suposin la revocació per sancions posteriors a la data de contractació del servei (mínim 18 mesos).

Als efectes del present servei, s' entendrà que la data de pèrdua dels punts serà la data en què es va cometre la infracció. Aquesta garantia només serà vàlida per a socis amb antiguitat al Club superior a 18 mesos.

Exclusions

- S' exclou l' opció de reemborsament al compte del soci, gestionant-se únicament el curs a cost zero, excepte fora de Catalunya.
- Queda exclòs aquell que hagi perdut el seu dret a conduir per la via penal.
- Queda exclòs la pèrdua de punts per infraccions que es regeixin per la Llei de Transports Terrestres o per qualsevol altra que no sigui la Llei de Trànsit i Seguretat Viària.
- El soci tindrà dret a cadascuna de les cobertures d' aquest paràgraf en una única ocasió per anualitat de la modalitat.
- S' exclouen els conductors professionals.

Com sol·licitar la prestació

Si el seu domicili es troba a Catalunya i compleix amb els requisits, ha d' enviar un correu electrònic a serviopera@racc.es amb les dades següents:

- Certificat de trànsit que acrediti la pèrdua de punts.
- DNI.
- Telèfon de contacte.
- Correu electrònic de contacte.

En l'assumpte del correu s'ha d'indicar: "Reemborsament EXCLUSIU per pèrdua de punts".

El RACC es posarà en contacte amb vostè per organitzar el curs a través dels seus propis centres o de centres concertats. Podeu consultar els nostres centres disponibles en el següent enllaç: <https://raccautoescuela.es/recuperacion-puntos>.

Si el seu domicili es troba fora de Catalunya, ha d' enviar un correu electrònic a serviopera@racc.es amb la documentació següent:

- Certificat de trànsit que acrediti la pèrdua de punts.
- DNI.

- Telèfon de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Factura del pagament del curs de recuperació total de punts.
- Certificat d'assistència emès per l'entitat en la qual es va realitzar el curs.

En l'assumpte del correu s'ha d'indicar: **"Reemborsament EXCLUSIU per pèrdua de punts - FACTURA"**. Un cop el RACC verifiqui que compleix amb les condicions, es procedirà al reemborsament del cost del curs que seleccioni per a la recuperació de punts, amb un límit màxim de 500 €, en el compte informat a la base de dades del RACC.

j) Avis de multes

El RACC implementarà un sistema de recerca a Testra i butlletins oficials (o qualsevol sistema que el substitueixi), sempre que l'estat de la tècnica ho permeti, per rebre notificacions d'expedients sancionadors en matèria de trànsit i circulació de vehicles a motor que apareguin a nom de l'usuari, assegurant que siguin atesos en temps i forma.

Aquesta recerca es realitza únicament sobre la informació facilitada per les diferents administracions públiques a Internet, i a això se supedita l'eficàcia d'aquest servei.

En cas de localització d'alguna publicació, es comunicarà de la mateixa als usuaris a través de SMS o del correu electrònic de contacte facilitat a l'efecte, llevat:

- Expedients en matèria de transports, medi ambient o, en general, publicacions no relacionades amb la seguretat viària o circulació de vehicles a motor.
- Errors, retards, il·legibilitat o dades d'identificació insuficients, a més de les fallades d'Internet dels organismes oficials, tots ells aliens a la voluntat de les parts.

La validesa d'aquest servei serà únicament a Espanya i sempre que les administracions pertinents continuïn publicant aquesta informació pels canals preestablerts.

k) Assegurança de Responsabilitat Civil

L'assegurador s'obliga a cobrir el risc del naixement a càrrec de l'assegurat d'una obligació d'indemnitzar els danys i perjudicis causats a tercers de forma involuntària, derivats dels fets previstos en el present condicionat, de les conseqüències dels quals sigui civilment responsable conforme a dret, dins dels límits i termes estipulats en el present condicionat.

L'assegurador garanteix el pagament fins al límit de **30.000 €**, de les indemnitzacions derivades de la responsabilitat civil extracontractual de l'assegurat, d'acord amb el que estableixen els articles 1.902 i successius del Codi Civil, com a conseqüència dels danys personals causats involuntàriament a tercers durant les dates i llocs als quals donen cobertura i dret les Condicions Particulars i generals presents, sempre que no s'exerceixi cap esport o activitat de risc.

En relació amb la responsabilitat civil (apartat 5 d'aquestes prestacions), queden exclosos:

- La responsabilitat civil derivada de tota activitat professional, sindical, política o associativa.
- Els danys ocasionats a coses de tercers que per qualsevol raó es trobin en poder del soci o de persones de les quals hagi de respondre.
- Els danys derivats de responsabilitats que hagin de ser objecte de cobertura per una assegurança obligatòria.
- El pagament de les multes o sancions imposades pels tribunals o autoritats competents i les conseqüències del seu impagament.
- Els danys per la participació del soci en competicions de carreres, apostes o concursos de qualsevol tipologia, o quan la seva participació no sigui en qualitat d'aficionat.
- Els danys per la pràctica d'esport com a professional.
- La responsabilitat civil derivada directament o indirectament de la utilització de la bicicleta amb finalitats comercials o de negocis, incloent-hi el seu lloguer o retribució, serveis de missatgeria o el transport retribuït de passatgers.
- Els danys corporals a qualsevol dels empleats o a qualsevol membre de la família del soci no cobert per les prestacions o degudament donat d'alta a la BBDD del RACC.
- La responsabilitat civil del soci en aquells casos en què aquest la tingui coberta per qualsevol altra pòlissa d'assegurança específica.
- Els danys ocasionats a la pròpia bicicleta o a béns propietat del soci o de persones que civilment no tinguin la condició de tercer.
- Els danys que tinguin el seu origen en la infracció o l'incompliment voluntari de normes, o que siguin conseqüència directa de la mala fe del soci. Els danys causats com a conseqüència del consum d'alcohol, drogues o estupefaents no receptats per un metge.
- Les reclamacions que el soci pugui dur a terme pels seus danys personals o materials davant de tercers.
- Les multes o sancions imposades per tribunals o autoritats de totes classes, o les conseqüències del seu impagament.
- Els danys que s'ocasionin entre si totes les persones que viatgin en un mateix grup.
- La responsabilitat civil derivada de la pràctica de l'esquí amb caràcter professional, així com la participació en competicions oficials.
- Els danys als objectes confiats, per qualsevol títol, al soci.
- Els danys que tinguin el seu origen en la infracció o l'incompliment voluntari de normes per part del soci.
- La responsabilitat civil derivada de danys per fets de guerra civil o internacional, moti o tumult popular, terrorisme, terratrèmols i inundacions i altres esdeveniments extraordinaris.
- La responsabilitat civil que hagi de ser objecte de cobertura per una assegurança obligatòria.
- Els danys causats per la contaminació del sòl, les aigües o l'atmosfera.
- Els danys o perjudicis particulars primaris no provinents d'un dany corporal o material.
- La mala fe del soci.
- El RACC no cobreix els costos telefònics de les trucades necessàries per a la gestió de qualsevol expedient.
- Per sol·licitar aquesta prestació, el soci haurà d'enviar un correu electrònic a juridica@racc.es, on li indicaran com procedir

Direcció jurídica davant reclamacions de tercers

Llevat de pacte en contrari, l'assegurador assumirà la direcció jurídica en tots aquells procediments civils que se segueixin contra l'assegurat i que tinguin per objecte una reclamació de danys i perjudicis derivats de fets coberts per aquesta pòlissa. Seran de compte de l'assegurador les despeses que s'ocasionin amb tal motiu.

A aquests efectes l'assegurador està facultat:

- Per a la designació dels lletrats i procuradors que ostentin la defensa i representació de l'assegurat en els esmentats procediments, obligant-se aquest a prestar el suport necessari en ordre a la direcció jurídica assumida per aquell.
- Per a la presentació, si escau, de recursos contra les resolucions judicials. Si l'assegurador estima improcedent la interposició de recursos contra una sentència, ho comunicarà a l'assegurat, que quedarà en llibertat per fer-ho. En aquest supòsit, les despeses originades per aquest recurs seran de compte de l'assegurat si no prospera i de l'assegurador en cas contrari.
- La defensa jurídica de l'assegurat en les causes criminals serà facultat potestativa de l'assegurador.
- Queda exceptuat de l'estipulat en els apartats anteriors el supòsit que qui reclami estigui també assegurat amb el mateix assegurador, o quan hi hagi algun altre possible conflicte d'interessos entre assegurador i assegurat en el procediment.

Limitacions territorials:

Les limitacions territorials segons l'activitat realitzada que impliqui l'ús d'aquesta prestació son les següents:

- Viatge: cobertura Mundial
- Bicis: cobertura a Espanya
- Esports: cobertura a Espanya
- VMP: cobertura a Espanya

I) Assegurança d'accidents per mort o invalidesa permanent i absoluta

L'assegurador indemnitzarà l'assegurat o beneficiari amb la quantitat de **18.000,00 €**, en cas de mort o invalidesa permanent absoluta de l'assegurat a conseqüència d'un accident ocorregut durant un desplaçament cobert per la present assegurança.

Per a les persones menors de 14 anys, l'import a pagar en cas de mort es limita únicament i exclusivament al reemborsament de les despeses del sepeli fins a un màxim de 3.005,06 €.

S'estableix un import màxim exigible a l'assegurador a conseqüència d'un mateix sinistre d'1.202.024,21 €. És a dir, en cas que en un mateix accident es produís la mort o invalidesa de diversos assegurats, l'import màxim exigible a l'assegurador es repartirà proporcionalment.

Aquesta indemnització tindrà efecte:

- En cas de mort dins dels 12 mesos següents a comptar des de la data de l'accident, estigui o no la pòlissa en vigor, o en un moment posterior a aquest límit, sempre que el beneficiari pugui demostrar la relació de causa i efecte entre l'accident i la mort.
- En cas d'invalidesa permanent comprovada i fixada dins el termini d'un any a comptar des de la data de l'accident. Després del pagament d'una indemnització per invalidesa permanent no procedirà cap altra indemnització encara que, posteriorment, es produís la mort de l'assegurat com a conseqüència del mateix sinistre.

Designació o revocació de beneficiaris

La designació del beneficiari correspon al prenedor de l'assegurança. Li correspon igualment la seva modificació o revocació, sense que per a això sigui necessari el consentiment de l'assegurador. La designació del beneficiari podrà fer-se en pòlissa, en una posterior declaració escrita comunicada a l'assegurador o en testament. Si al temps de la mort de l'assegurat a causa d'un accident cobert per la present pòlissa no hagués beneficiari designat, serà considerat com a tal el prenedor de l'assegurança.

Pagament de la indemnització

El pagament de la indemnització s'efectuarà dins dels 20 dies següents a la data de l'acord amistós de les parts. Si abans d'aquest termini l'assegurador no ha realitzat cap pagament, l'assegurat no podrà reclamar interessos per l'esmentat període.

Per poder demanar el pagament en cas de mort o invalidesa permanent, l'assegurat o els beneficiaris hauran de remetre a l'assegurador els documents justificatius que s'indiquen a continuació, segons correspongui:

En cas de mort:

- Certificat del metge que hagi assistit a l'assegurat, en el qual es detallaran les causes i circumstàncies de la mort.
- Certificat de defunció lliurat pel Registre Civil.
- En el cas que per raó de l'accident sofert per l'assegurat s'haguessin iniciat actuacions judicials, se n'haurà de facilitar còpia, o si més no l'atestat que hagin instruït els agents de l'Ordre Públic.
- Certificat del Registre General d'Actes d'Última Voluntat i, si existís testament, còpia d'aquest o de l'últim en el cas que n'existissin diversos. En el cas de no existir testament, caldrà la declaració judicial dels hereus legals de l'assegurat.
- Documents (Certificat de Matrimoni, Llibre de Família, Certificat de Naixement dels fills, etc.) que acreditin la personalitat i relació familiar de la persona o persones que hagin de percebre la prestació convinguda per al cas de mort de l'assegurat.
- Còpia de la liquidació parcial a compte o de l'autoliquidació de l'Impost sobre Successions i Donacions, amb nota estampada en el mateix acreditatiu de l'ingrés efectuat o, en el seu cas, de l'exempció o no subjecció al tribut.
- Per a les persones menors de 14 anys, l'import a pagar corresponent al reemborsament de les despeses de sepeli es determinarà mitjançant la presentació dels originals dels comprovants de pagament d'aquestes despeses.

En cas d'invalidesa permanent:

- Certificat mèdic en el qual s'especifiquin el començament, les causes, la naturalesa i les conseqüències de la invalidesa i el grau de la mateixa, resultant de l'accident.

En tot cas, les indemnitzacions i els costos a què doni lloc la present assegurança seran satisfets en euros i a Espanya.

Clàusula d'indemnització pel Consorci de Compensació d'Assegurances de les pèrdues derivades d'esdeveniments extraordinaris en assegurances de persones

De conformitat amb el que estableix el text refós de l'Estatut legal del Consorci de Compensació d'Assegurances, aprovat pel Reial decret legislatiu 7/2004, de 29 d'octubre, el prenedor d'un contracte d'assegurança dels que han d'incorporar recàrrec a favor de l'esmentada entitat pública empresarial té la facultat de convenir la cobertura dels riscos extraordinaris amb qualsevol entitat asseguradora que reuneixi les condicions exigides per la legislació vigent.

Les indemnitzacions derivades de sinistres produïts per esdeveniments extraordinaris esdevinguts a Espanya o a l'estranger, quan l'assegurat tingui la seva residència habitual a Espanya, seran pagades pel Consorci de Compensació d'Assegurances quan el prenedor hagués satisfet els corresponents recàrrecs al seu favor i es produís alguna de les següents situacions:

- a) Que el risc extraordinari cobert pel Consorci de Compensació d' Assegurances no estigui emparat per la pòlissa d' assegurança contractada amb l' entitat asseguradora.
- b) Que, tot i estar emparat per l' esmentada pòlissa d' assegurança, les obligacions de l' entitat asseguradora no poguessin ser complertes per haver estat declarada judicialment en concurs o per estar subjecta a un procediment de liquidació intervinguda o assumida pel Consorci de Compensació d' Assegurances.

El Consorci de Compensació d' Assegurances ajustarà la seva actuació al que disposa l' esmentat Estatut legal; en la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'Assegurança; en el Reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris, aprovat pel Reial decret 300/2004, de 20 de febrer; i en les disposicions complementàries.

RESUM DE LES NORMES LEGALS

1) Esdeveniments extraordinaris coberts

- a) Els següents fenòmens de la natura: terratrèmols i maremots; inundacions extraordinàries, incloses les produïdes per embats de mar; erupcions volcàniques; tempesta ciclònica atípica (incloent-hi els vents extraordinaris de ratxes superiors a 120 km/h i els tornados); i caigudes de cossos siderals i aerolits.
- b) Els ocasionats violentament com a conseqüència de terrorisme, rebel·lió, sedició, motí i tumult popular.
- c) Fets o actuacions de les forces armades o de les forces i cossos de seguretat en temps de pau

Els fenòmens atmosfèrics i sísmics, d'erupcions volcàniques i la caiguda de cossos siderals se certificaran, a instància del Consorci de Compensació d'Assegurances, mitjançant informes expedits per l'Agència Estatal de Meteorologia (AEMET), l'Institut Geogràfic Nacional i els altres organismes públics competents en la matèria. En els casos d' esdeveniments de caràcter polític o social, així com en el supòsit de danys produïts per fets o actuacions de les forces armades o de les forces o cossos de seguretat en temps de pau, el Consorci de Compensació d' Assegurances podrà recaptar dels òrgans jurisdiccionals i administratius competents informació sobre els fets esdevinguts.

2) Riscos exclosos

- a) Els que no donin lloc a indemnització segons la Llei de Contracte d' Assegurança.
- b) Els ocasionats en persones assegurades per contracte d' assegurança diferent a aquells en què és obligatori el recàrrec a favor del Consorci de Compensació d' Assegurances.
- c) Els produïts per conflictes armats, encara que no hagi precedit la declaració oficial de guerra.
- d) Els derivats de l'energia nuclear, sens perjudici del que estableix la Llei 12/2011, del 27 de maig, sobre responsabilitat civil per danys nuclears o produïts per materials radioactius.
- e) Els produïts per fenòmens de la naturalesa diferents als assenyalats a l' apartat 1.a) anterior i, en particular, els produïts per elevació del nivell freàtic, moviment de vessants, lliscament o assentament de terrenys, desprendiment de roques i fenòmens similars, llevat que aquests fossin ocasionats manifestament per l' acció de l' aigua de pluja que, al seu torn, hagués provocat a la zona una situació d' inundació extraordinària i es produïssin amb caràcter simultani a l' esmentada inundació.
- f) Els causats per actuacions tumultuàries produïdes en el curs de reunions i manifestacions dutes a terme conforme al que disposa la Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió, així com durant el transcurs de vagues legals, llevat que les esmentades actuacions poguessin ser qualificades com a esdeveniments extraordinaris dels assenyalats a l'apartat 1.b) anterior.
- g) Els causats per mala fe de l' assegurat.
- h) Els corresponents a sinistres produïts abans del pagament de la primera prima o quan, de conformitat amb el que estableix la Llei de contracte d' assegurança, la cobertura del Consorci de Compensació d' Assegurances es trobi suspesa o l' assegurança quedi extingit per manca de pagament de les primes.
- i) Els sinistres que per la seva magnitud i gravetat siguin qualificats pel Govern de la Nació com de «catàstrofe o calamitat nacional».

3) Extensió de la cobertura

- a) La cobertura dels riscos extraordinaris arribarà a les mateixes persones i les mateixes sumes assegurades que s' hagin establert en les pòlisses d' assegurança a efectes de la cobertura dels riscos ordinaris.
- b) En les pòlisses d' assegurança de vida que, d' acord amb el que preveu el contracte, i de conformitat amb la normativa reguladora de les assegurances privades, generin provisió matemàtica, la cobertura del Consorci de Compensació d' Assegurances es referirà al capital en risc per a cada assegurat, és a dir, a la diferència entre la suma assegurada i la provisió matemàtica que l' entitat asseguradora que l' hagués emès hagi de tenir constituïda. L' import corresponent a la provisió matemàtica serà satisfet per l' esmentada entitat asseguradora.

COMUNICACIÓ DE DANYS AL CONSORCI DE COMPENSACIÓ D' ASSEGURANCES

- 1) La sol·licitud d'indemnització de danys la cobertura dels quals correspongui al Consorci de Compensació d'Assegurances s'efectuarà mitjançant comunicació al mateix pel prenedor de l'assegurança, l'assegurat o el beneficiari de la pòlissa, o per qui actuï per compte i nom dels anteriors, o per l'entitat asseguradora o el mediador d'assegurances amb la intervenció de les quals s'hagués gestionat l'assegurança.
- 2) La comunicació dels danys i l' obtenció de qualsevol informació relativa al procediment i a l' estat de tramitació dels sinistres podrà realitzar-se:
 - ☐ Mitjançant trucada al Centre d'Atenció Telefònica del Consorci de Compensació d'Assegurances (900 222 665 o 952 367 042).
 - ☐ A través de la pàgina web del Consorci de Compensació d'Assegurances (www.consorseguros.es).
- 3) Valoració dels danys: la valoració dels danys que resultin indemnitzables d' acord amb la legislació d' assegurances i al contingut de la pòlissa d' assegurança es realitzarà pel Consorci de Compensació d' Assegurances, sense que aquest quedi vinculat per les valoracions que, si s' escau, hagués realitzat l' entitat asseguradora que cobreix els riscos ordinaris.
- 4) Abonament de la indemnització: el Consorci de Compensació d' Assegurances realitzarà el pagament de la indemnització al beneficiari de l' assegurança mitjançant transferència bancària.

5.2. MODALITATS QUE TENEN DRET

Les modalitats que tenen dret són: RACC Exclusive i RACC Exclusive Beneficiari, RACC Exclusive Family i RACC Exclusive Family Jr.

Totes les persones indicades en les casuístiques següents es consideraran familiars coberts per les prestacions (cobertura familiar), a excepció de les prestacions contemplades en els punts 5.1.a), 5.1.b) i 5.1.c).

Les cobertures dels punts 5.1.i) i 5.1.j) només aplicaran a RACC Exclusive i RACC Exclusive beneficiari.

Tindran dret a les prestacions el soci com a tal i també, sempre que estiguin informats a la base de dades del RACC correctament:

- a) Els fills del soci de qualsevol edat amb minusvalidesa física o psíquica, reconeguda oficialment, que convisquin en el seu domicili i estiguin al seu càrrec.
- b) La resta dels ocupants del vehicle en cas d' accident, avaria o robatori, quan sigui conduït pel soci.

5.3. ESPORTS COBERTS

Esports aquàtics: surf/windsurf, wakeboard, vela, descens, ràfting, hidrospeed, piragüisme, kitesurf, bodyboard, canoes (amb guia local), pàdel surf, snorkel, esquí aquàtic, catamarà, kayak, hidro pedals, jocs de platja en general, natació, submarinisme i pesca de superfície.

Esports terrestres: cursa popular (aficionat), balls de saló, barranquisme, mountain bike, karts, boogie cars (conduïts pel soci), golf, paintball, cotxes de cavalls, BMX, tirolina, sandboard, enduro, escalada/ràpel, espeleologia, tir amb gossos, rutes a cavall, hípica, quads, tennis, puenting, airsoft, pista americana, canicross, skate, via ferrata, kite buggy, muntanyisme, cicloturisme, trekking/senderisme, orientació, bicicleta de carretera, pàdel, tir amb arc, gimcana esportiva, slackline, trail running, laser tag, running i alpinisme.

Esports d' hivern: esquí, surf de neu, patinatge sobre gel, skijoring, rollerski, raquetes de neu, crampons en gel, snowkite, esquí de fons, trineus i derivats, motos de neu, mushing i surf de neu.

Esports aeris: paracaigudisme.

5.4. ÀMBIT TERRITORIAL

Les cobertures 5.1 a), 5.1.b), 5.2 c) i 5.1 f) es prestaran a tot el món, a més de 25 km del domicili del soci (10 km a les illes). En cas d' immobilització del vehicle per avaria o accident, es traslladarà al soci i a la resta d' ocupants fins al lloc de destinació del vehicle o fins al domicili del soci, segons les prestacions.

Les cobertures 5.1 i), 5.1 j) només es prestaran a Espanya.

Les cobertures 5.1 d), 5.1 e), 5.1 g) i 5.1 h) 1, 2, 3, i 4 es prestaran a tot el món.

Les cobertures 5.1 h) 5, 6 i 7 en cas de que involucrin equipatge no esportiu, es prestaran a tot el món.

Les cobertures 5.1 h) 5, 6 i 7 en cas de que involucrin equipatge esportiu, es prestaran a Europa i països riberencs al Mediterrani.

Les cobertures 5.1 h) 8 i 9 es prestaran a Europa i països riberencs al Mediterrani.

5.5. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Queden excloses les despeses d' hotel i restaurant, excepte les previstes en el punt 5.1.a); les despeses de taxi i peatge i les sostraccions d' equipatge, material i objectes personals, excepte les previstes al punt 5.1.i), número 6, i les despeses d' hotel referents a la llista d' exclusions de l' apartat 5.4 sobre assistència sanitària urgent en viatge.
- Les despeses de retorn al domicili del soci que recullen els punts 5.1.d) i 5.1.e) seran a càrrec del RACC a partir d' una carretera transitable o 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 serà a càrrec del soci.
- Les despeses de consum (combustible) i altres específiques del vehicle de lloguer, com ara peatges o aparcaments, seran a càrrec del soci. Igualment, s' haurà de fer càrrec de les multes d' aparcament i de trànsit en què hagi incorregut.
- Les despeses addicionals derivades del trasllat d' animals domèstics (bozal, gàbia, corretja, etc.).
- Per tenir dret a la prestació contemplada en el punt 5.1.d), 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 mort o malaltia greu d' un familiar, que haurà de ser prèviament aprovat pel RACC.
- El RACC no es farà càrrec de la compra del bitllet del ferri o vaixell, si fos necessari, per al trajecte de tornada.
- Les garanties d' aquesta modalitat es prestaran fins a una altitud màxima de 5.000 metres i, en el cas dels esports aquàtics, l' assistència es prestarà després que el soci hagi estat traslladat a la costa.
- Les garanties i prestacions que no hagin estat demanades al RACC i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, llevat del cas de força major o d' impossibilitat material demostrada.
- Els accidents ocorreguts fora de les pistes i de les zones acotades de l' estació d' esquí o quan les instal·lacions (llevat de l' esquí de muntanya), o part d' elles, romanguin tancades al públic.
- Els accidents que sobrevinguin en la pràctica de competicions esportives, oficials o privades, així com en els entrenaments, proves i apostes, la participació en excursions i travessies organitzades.
- Les persones que desenvolupin la seva activitat professional a l' estació d' esquí, fins i tot els qui ho facin a temps parcial.
- Els danys soferts o causats durant la pràctica d' un esport no cobert en el present condicionat, especialment aquells que impliquen l' ús d' una màquina (aèria o terrestre) amb o sense motor, parapent, vol en ala delta, ULM, així com alpinisme d' alta muntanya, descens d' aigües braves, heliesquí, hidrobob i hidrotrineu.
- Els sinistres causats per dol o per actes notòriament perillosos o temeraris del soci o de les persones que hi viatgin.

- Les lesions o accidents corporals com a conseqüència d' accions delictives; provocacions, rialles, baralles i dols; imprudències, apostes, o qualsevol fet arriscat o temerari.
- Les despeses de restaurant i hotel, llevat dels coberts per la present pòlissa.
- Les lesions que no siguin sobtades, sinó conseqüència de processos crònics, previs al viatge, així com les seves complicacions o recaigudes.
- Les lesions sobrevingudes en l' exercici d' una professió de caràcter manual.
- Les despeses d' òrtesi i ortopèdia.
- Les despeses sanitàries (metges, quirúrgics, farmacèutiques, d'hospitalització i de pròtesis) a partir del trasllat sanitari del soci al seu domicili i/o al centre hospitalari més pròxim al mateix.
- No es pagarà cap indemnització per trencament de fixacions o esquís.

En relació amb la garantia d' equipatges, contemplada en els punts 1 al 6 de l' apartat 5.1.i), s' exclou:

- a) Tot robatori, destrucció o pèrdua causada intencionalment pel soci mateix o per la seva negligència i/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.
- b) Tot robatori, destrucció o pèrdua causats per mudança.
- c) Els robatoris comesos pel personal del soci en l' exercici de les seves funcions.
- d) La sostracció d'objectes deixats sense vigilància en algun lloc públic.
- e) La destrucció resultant 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 formin part de l' equipatge del soci.
- f) La destrucció d' objectes fràgils, ceràmica, vidre, porcellana i marbre.
- g) El furt, pèrdua, oblit o simple extraviament d' objectes.
- h) Els següents objectes: documents, cartes d' identitat, targetes de crèdit, targetes magnètiques, bitllets de transport, diners en metàl·lic, títols de valors i claus.
- i) El material de caràcter professional.
- j) Els instruments de música, objectes d' art, antiguitats, col·leccions i mercaderies.
- k) Les ulleres, lents de contacte, pròtesis i aparells ortopèdics de qualsevol tipus.
- l) Els aparells de telefonia, videojocs, ordinadors personals, impressores i qualsevol material informàtic.

6. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA URGENT EN VIATGE

6.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Traslats o repatriació sanitària de ferits i malalts

Si un soci o membre de la seva família cobert per les prestacions pateix una malaltia o accident en el transcurs d' un viatge que fa necessària la seva hospitalització, el RACC, sempre que sigui possible, tractarà que aquesta tingui lloc en un centre hospitalari idoni que estigui situat a la seva localitat de residència o el més proper a ella.

El RACC es farà càrrec de:

1. Les despeses de trasllat fins a la clínica o hospital més proper. En cas d' accident de circulació, tots els ocupants del vehicle tindran dret a aquesta prestació.
2. 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 farà càrrec de les despeses d' aquest trasllat, i el seu equip mèdic serà qui determini el mitjà de trasllat més adequat segons la urgència o gravetat del cas.
3. Les despeses de trasllat o repatriació fins al seu domicili quan el ferit o malalt sigui donat d' alta.

En cas de malaltia psíquica sobtada diagnosticada de forma fefaent per un especialista, la repatriació tindrà lloc sempre que les autoritats sanitàries del lloc on es trobi i el mitjà de transport que s' utilitzi ho permetin.

L' elecció del mitjà de transport de repatriació del soci es realitzarà seguint el criteri mèdic del RACC.

b) Traslats o repatriació de familiars acompanyants

Quan el soci hagi estat traslladat o repatriat per malaltia o accident, i els seus familiars acompanyants coberts per les prestacions no puguin tornar al seu domicili pels mitjans inicialment previstos, el RACC s' encarregarà del seu transport fins al lloc on el soci estigui hospitalitzat i, posteriorment, fins al seu domicili.

Si els familiars que s'indiquen en el paràgraf anterior fossin nens menors de 15 anys o familiars dependents de qualsevol edat, i no comptessin amb un familiar o persona de confiança per acompanyar-los en el viatge, el RACC posarà a la seva disposició una persona que viatgi amb ells fins on el soci es trobi hospitalitzat i/o fins al seu domicili.

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

Si a conseqüència d' un accident o malaltia greu ocorreguts durant un viatge pel territori nacional el soci o un membre de la seva família cobert per les prestacions necessita una primera assistència mèdica d' urgència, el RACC es farà càrrec de les despeses mèdiques fins a un màxim de 1.200 €, impostos inclosos, per persona i sinistre.

Aquesta garantia té caràcter subsidiari a les prestacions cobertes per la Seguretat Social o de qualsevol altre organisme o entitat asseguradora obligats a prestar assistència.

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

Si el soci o un membre de la seva família cobert per les prestacions necessita assistència mèdica, a causa d' una malaltia sobtada o accident ocorregut a l' estranger, el RACC es farà càrrec de les despeses mèdiques únicament a l' estranger fins a un màxim de **250.000 €**, impostos inclosos, per persona i sinistre:

- ▢ 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 o un membre de la seva família cobert per les prestacions que hagi estat internat per malaltia sobtada o accident en un centre hospitalari a l' estranger rebés l' alta mèdica en un període de temps que fes factible la seva reincorporació al viatge que estava realitzant, el RACC es farà càrrec del transport del soci i d' un acompanyant fins al lloc en què es trobi la resta de l' expedició, o bé fins al lloc on el soci s'hagués de trobar segons el pla de viatge establert.

f) Despeses de convalescència a l' estranger

Si el soci o membre de la seva família cobert per les prestacions precisés, per prescripció mèdica, d' una prolongació d' estada, el RACC es farà càrrec de les despeses d' allotjament en un hotel de fins a 3 estrelles i durant un màxim de 7 nits.

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

Quan en el transcurs d' un viatge, un soci o membre de la seva família cobert per les prestacions hagi estat internat en un centre mèdic i es prevegi una hospitalització superior a 5 dies, o sigui necessari, abans del seu retorn, un mínim de 7 dies de convalescència per prescripció mèdica, no trobant-se en companyia cap familiar 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 farà 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 en el transcurs d' un viatge morís un soci o un membre de la seva família cobert per les prestacions, el RACC s' encarregarà de realitzar les formalitats corresponents en el lloc de la mort, així com del transport o repatriació del cadàver fins al lloc de la seva inhumació, sempre que aquesta s' efectui dins de la província de residència.

En el cas que el soci o un membre de la seva família cobert per les prestacions viatgés sol, el RACC facilitarà a un familiar del mort, 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 i durant un màxim de 5 nits.

En el cas que els familiars coberts per aquestes prestacions que l' acompanyaven en el moment de la defunció no poguessin tornar pels mitjans inicialment previstos, o per no permetre-s' ho el seu bitllet de retorn contractat, el RACC es farà càrrec del seu transport fins al lloc de la inhumació o del seu domicili a Espanya.

i) Trasllat o repatriació sanitària urgent de l' accidentat

En cas que el soci cobert per aquestes prestacions patís lesions durant la pràctica de l' esquí, d' acord amb els criteris del servei mèdic del RACC i segons la urgència o gravetat del cas, el RACC organitzarà i es farà càrrec del transport del soci lesionat fins al seu domicili o fins al centre hospitalari adequat més proper al seu domicili, segons correspongui. En aquest darrer cas, si posteriorment és necessari el trasllat al seu domicili, el RACC també se' n farà càrrec.

En qualsevol d'aquests casos, i en funció del grau d'urgència, del lloc geogràfic i dels mitjans de transport locals, el RACC organitzarà i/o es farà càrrec del transport del soci accidentat en el mitjà que consideri més oportú. El RACC no es farà càrrec ni es responsabilitzarà de cap trasllat que no hagi estat sol·licitat a través de la seva Central d'Alarmes.

j) Despeses de rescat en esports aquàtics, terrestres i aeris

En cas de pèrdua o desaparició del soci, el RACC es farà càrrec dels imports que li siguin reclamats amb motiu de la seva recerca, efectuada per la comunitat o els organismes públics o privats de socors.

Límit màxim cobert per sinistre: 30.000 €.

k) Despeses de rescat i recerca en muntanya

En cas de pèrdua o desaparició del soci dins del recinte d' una estació d' esquí, el RACC es farà càrrec dels imports que li siguin reclamats amb motiu de la seva recerca, efectuada per la comunitat o els organismes públics o privats de socors.

Límit màxim cobert per sinistre: 6.000 €.

l) Despeses de trineu o ambulància

Si arran d' un accident del soci a les pistes d' esquí s' incorregués en despeses de rescat en trineu o de trasllat en ambulància a l' interior del recinte de l' estació d' esquí, el RACC se' n farà càrrec fins a un màxim de 500 €.

m) Tramesa d' un conductor professional

Si arran d' un accident durant la pràctica de l' esquí ni el soci ni cap dels seus acompanyants pogués conduir i retornar el vehicle utilitzat com a mitjà de transport per al viatge fins al seu domicili habitual, el RACC posarà un conductor professional, o qualsevol altre mitjà, a disposició del soci per retornar el seu vehicle fins a casa seva.

Únicament seran a càrrec del RACC les despeses ocasionades pel mateix conductor, amb excepció de tots els restants.

6.2. MODALITATS QUE TENEN DRET

Les modalitats que tenen dret són: RACC Exclusive i RACC Exclusive Beneficiari, RACC Exclusive Family i RACC Exclusive Family Jr.

6.3. ESPORTS COBERTS

Esports aquàtics: surf/windsurf, wakeboard, vela, descens, ràfting, hidrospeed, piragüisme, kitesurf, bodyboard, canoes (amb guia local), pàdel surf, snorkel, esquí aquàtic, catamarà, kayak, hidro pedals, jocs de platja en general, natació, submarinisme i pesca de superfície.

Esports terrestres: cursa popular (aficionat), balls de saló, barranquisme, mountain bike, karts, boogie cars (conduïts pel soci), golf, paintball, cotxes de cavalls, BMX, tirolina, sandboard, enduro, escalada/ràpel, espeleologia, tir amb gossos, rutes a cavall, hípica, quads, tennis, puenting, airsoft, pista americana, canicross, skate, via ferrata, kite buggy, muntanyisme, cicloturisme, trekking/senderisme, orientació, bicicleta de carretera, pàdel, tir amb arc, gimcana esportiva, slackline, trail running, laser tag, running i alpinisme.

Esports d' hivern: esquí, surf de neu, patinatge sobre gel, skijoring, rollerski, raquetes de neu, crampons en gel, snowkite, esquí de fons, trineus i derivats, motos de neu, mushing i surf de neu.

Esports aeris: paracaigudisme.

Tindran dret a les prestacions el soci com a tal i també, sempre que estiguin informats a la base de dades del RACC correctament:

- La parella del soci titular que tingui la modalitat RACC Exclusive Family i visqui en el mateix domicili que el soci titular.
- Els fills RACC Exclusive Family Jr. de fins a 35 anys d' edat que visquin amb el soci.
- Els fills del soci de qualsevol edat amb minusvalidesa física o psíquica, reconeguda oficialment, que visquin en el seu domicili i estiguin al seu càrrec.
- La resta dels ocupants del vehicle en cas d' accident, avaria o robatori, quan sigui conduït pel soci. Aquests gaudiran única ment de la cobertura prevista en el punt 5.1.a), número 1.

6.4. ÀMBIT TERRITORIAL

Les cobertures 6.1 a), b), c), d), e), f), g), h) i i) es prestaran a tot el món, a més de 25 km del domicili del soci (10 km a les illes), excepte en cas d' accident de circulació, en què, per al trasllat o repatriació sanitària dels ferits, es prestarà des del lloc on aquest s' hagi produït (des del km 0).

La cobertura 6.1 j) es prestarà en tot el món excepte en els esports d' hivern, que es prestarà als països d' Europa i riberecs al Mediterrani.

Les cobertures 6.1 k), l) i m) es prestaran als països d' Europa i riberecs al Mediterrani.

6.5. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- El suïcidi, així com les malalties i lesions resultants de l' intent i les causades intencionalment pel titular a si mateix.
- Les malalties o lesions que es produeixin com a conseqüència de patiments crònics o siguin previs a l' inici del viatge, així com les seves complicacions o recaigudes.
- Les garanties i prestacions que no hagin estat demanades al RACC i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, llevat del cas de força major o d' impossibilitat material demostrada.
- 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 a denegar el servei quan aquest sigui conseqüència d' actes fraudulents o causats per dol o per actes notòriament perillosos o temeraris del soci, conductor, ocupant o de les persones que viatgin amb ells.
- Les malalties, lesions o estats patològics produïts per 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 pròtesis o òrtesis, 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.
- A Espanya i a l' estranger, el RACC no es fa càrrec de despeses inferiors a 18 €, impostos inclosos.
- A l' estranger, el RACC només es farà càrrec d' aquelles despeses mèdiques que siguin justificades a través d' un informe mèdic i prèviament aprovats pel RACC.
- Les despeses d' inhumació, fèretre i cerimònia, en el cas de trasllat o repatriació de morts.
- Queda exclòs qualsevol tipus de despesa mèdica amb finalitats terapèutiques, de tractament estètic o de tipus odontològic (en aquest últim cas únicament es cobrirà les despeses derivades d' una visita d' urgència i prèviament aprovada pel RACC)
- Les despeses de medicina preventiva.

Els accidents ocorreguts fora de les pistes i de les zones acotades de l'estació d'esquí o quan les instal·lacions (llevat de l'esquí de muntanya), o part d'elles, romanguin tancades al públic.

- El RACC no es farà càrrec de cap trasllat o repatriació sanitària del soci i/o familiars acompanyants que no hagin presentat un informe mèdic prèviament aprovat pel RACC, així com còpia del bitllet de retorn al seu domicili.
- El RACC no es farà càrrec de la compra del bitllet del ferri o vaixell, si fos necessari, per al trajecte de tornada.

7. 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, un metge del RACC l'atendrà per assessorar-lo i aconsellar-lo sobre les alternatives possibles per solucionar aspectes relacionats amb la salut del soci o la 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.

7.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

- a) Assessorament sobre l'ús de determinades teràpies i medicaments, així com de la seva correcta administració i efectes esperats, desitjables o no.
- b) En cas d'emergència, el RACC mobilitzarà, a càrrec del titular, els recursos més adequats en funció de la patologia i la disponibilitat de la zona.
- c) Facilitar les primeres instruccions sobre les maniobres que cal realitzar, en espera de l'arribada dels recursos necessaris.

7.2. MODALITATS QUE TENEN DRET

Les modalitats que tenen dret són: RACC Exclusive i RACC Exclusive Beneficiari, RACC Exclusive Family i RACC Exclusive Family Jr.

7.3. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

Aquest és un servei de consulta telefònica i, per tant, els metges del RACC mai podran realitzar diagnòstics de malalties o prescripcions de medicaments. El servei de psicologia queda limitat a 3 consultes a l'any.

8. ASSISTÈNCIA A LA LLAR

8.1 REPARACIONS URGENTS

8.1.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Serveis assistencials a la llar que tenen com a objectiu solucionar o mitigar una situació d'especial incomoditat o gravetat en el normal gaudi del domicili del soci.

Només podran tenir la consideració de serveis urgents les peticions referents a serveis de:

- Serralleria.
- Electricitat.
- Fontaneria.
- Cristalleria.

Així, i a títol enunciatiu, tindran la consideració d'urgents:

- Trencaments de vidres o vidres de portes i/o finestres exteriors o que, en general, aïllin l'habitatge de l'exterior.
- Manca de subministrament elèctric en tot l'habitatge o en alguna dependència en la qual existeixin neveres, frigorífics, rentadores, rentaplats o similars.
- Manca de subministrament elèctric que impedeixi el normal funcionament d'equips de calefacció, refrigeració, bombes de calor, aire condicionat o equips anàlegs.
- El servei de serralleria en cas que el soci no pugui entrar o sortir del seu habitatge. Per la seva pròpia naturalesa, sempre tindrà la consideració d'urgent.
- Quan el domicili es trobi sense subministrament d'aigua.
- Serveis de fontaneria per restablir el normal funcionament de lavabos, vàters, banyeres, dutxes o similars.

El servei està en funcionament les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Els serveis d'urgència seran solucionats d'acord amb l'establert a continuació per a cada tipologia de servei. El desplaçament del servei de reparació es realitza amb la màxima immediatesa possible des de la recepció de l'avís i, en tot cas, abans de les 3 hores següents a la sol·licitud del soci. El desplaçament i la mà d'obra són gratuïts (màxim 4 hores no acumulables). L'import dels materials va a càrrec del soci, que l'haurà d'abonar en el moment de la reparació.

a) Servei urgent de serralleria

En els casos en què el soci no pugui entrar o sortir de l' habitatge habitual per qualsevol fet accidental com la pèrdua, l' extraviament, l' oblit o el robatori de les seves claus, o per la inutilització del pany per intent de robatori o una altra causa que impedeixi l' obertura de l' habitatge o de l' aparcament, si és un habitatge unifamiliar, o l' obertura de portes interiors, tant de les estances de l' habitatge com de les seves terrasses i balcons, el RACC enviarà un manya que realitzarà la reparació d' urgència necessària per a l' obertura. Queden inclosos el canvi de pany o l' extracció de la clau, i els eventuais costos de materials seran a càrrec del soci.

S' inclou l' extracció de la clau principal d' accés a l' habitatge, tant si està oberta com tancada, així com la reparació puntual del pany de la porta principal d' accés a la mateixa per deixar-la protegida.

b) Servei urgent d' electricitat

Quan a conseqüència d'una avaria a les instal·lacions particulars de l' habitatge habitual del soci es produeixi una manca d' energia elèctrica, en tota ella o en alguna de les seves dependències, el RACC enviarà un operari que realitzarà la reparació d' urgència necessària per restablir el subministrament de fluid elèctric, sempre que l' estat de la instal·lació ho permeti.

c) Servei urgent de fontaneria

Quan es produeixi un trencament en les conduccions fixes d' aigua a l' habitatge del soci titular, el RACC enviarà un operari que realitzarà la reparació d' urgència precisa perquè l' avaria quedi dreuera.

S' inclou la fuita d' aigua en flexos o tubs flexibles de aigüeres de cuina, bidets, lavabos, termos, etc., així com el canvi de claus de pas d' aigua en flexos o tubs flexibles de aigüeres de cuina, bidets, lavabos, termos, etc., el canvi de la clau de pas d' aigua general de l' habitatge i l' embús o desembossament (un servei a l' any) que es pugui resoldre de forma manual o mitjançant l' ús de productes especials de tipus líquid o amb desembossadors manuals.

d) Servei urgent de cristalleria

En cas de trencament accidental d' algun vidre o vidre de portes o finestres exteriors del domicili del soci, el RACC enviarà un operari que realitzarà la reparació d' urgència necessària.

8.1.2. MODALITATS QUE TENEN DRET

Les modalitats que tenen dret són: RACC Exclusive

8.1.3. ÀMBIT TERRITORIAL

Tot el territori nacional, tant per a l' habitatge habitual del soci com per a la segona residència. La primera residència haurà de coincidir amb el domicili del soci titular que consta a la base de dades del Club. La segona residència haurà d' anar a nom del titular, beneficiari o cònjuge, o bé s' haurà de demostrar, mitjançant rebut domiciliat, que aquesta s' habita de forma efectiva per alguna de les figures anteriors. Si un soci no pogués demostrar la titularitat o ús de la segona residència, s' oferirà l' assistència, excepte per al servei d' obertura de portes, però abonant el servei.

8.1.4. GARANTIA

El RACC garanteix durant 12 mesos els treballs realitzats, sempre que el material utilitzat, ja sigui aportat per l' operari o pel soci, sigui de nova adquisició; i durant 24 mesos, els materials substituïts o, si no n' hi ha, la garantia que ofereix el fabricant. El soci disposa d' un nombre il·limitat de serveis a l' any.

8.1.5. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

a) Referents al servei de serralleria

- Canvis de bombí, panys o arranjaments de qualsevol tipus, menys els provocats per l' actuació del servei urgent de serralleria (punt 7.1.a).
- Porta del garatge en comunitats de propietaris.
- Obertures de portes d' armaris, quarts trasters, caixes fortes i similars.

El servei d' obertura de portes pot ser sol·licitat pel soci titular, el beneficiari i/o el soci cònjuge amb carnet, i ha de ser present en el moment de l' obertura (en el cas de no estar present el soci titular, beneficiari o soci, aquest haurà d' autoritzar expressament un tercer o estar present algun agent de l' autoritat competent). El domicili del soci, beneficiari i soci cònjuge amb carnet és aquell que faciliti el soci titular com a residència habitual per a la base de dades del RACC, i és responsabilitat del soci titular mantenir actualitzades les dades del beneficiari i/o soci en aquesta base de dades, així com notificar al RACC qualsevol canvi de domicili.

b) Referents al servei d'electricitat

- Reparació d' avaries pròpies de mecanismes tals com endolls, conductors, interruptors, etc.
- Reparació d' avaries pròpies d' elements d' enllumenat tals com làmpades, bombetes, fluorescents, etc.
- Reparació d' avaries pròpies d' aparells de calefacció, electrodomèstics i, en general, qualsevol avaria pròpia d' un aparell que funcioni per subministrament elèctric.
- Danys produïts per una sobretensió deguda a un "pontat" de cables.
- Avaries en alarmes o sistemes de seguretat del domicili.
- Avaries en habitatges exteriors, quarts trasters o similars.
- Avaries la reparació de les quals correspongui a la companyia elèctrica.
- Reparació d' avaries a quarts de comptadors o elements de la comunitat de propietaris.

c) Referents al servei de fontaneria

- Reparació d' avaries pròpies d' aixetes, cisternes, dipòsits i, en general, de qualsevol element aliè a les conduccions d' aigua pròpies de l' habitatge.
- Substitucions de trams de canonada superiors als 25 cm.
- Treballs de reparació o millores, encara que s' efectuïn dins de les 4 primeres hores de treball de l' operari.
- Substitució o reparació de claus de pas, cisternes, bombes d' aigua o similars.
- Embús i desatesos que no es puguin resoldre de manera manual. És a dir, en els quals hagi d'intervenir un camió cuba.
- Les conduccions de gas.
- Avaries en canonades ubicades a quarts de comptadors, a les conduccions d'aigua anteriors a la clau de pas (celobert, zona comunitària) i, en general, qualsevol que afectin elements de la comunitat de propietaris.

d) Referents al servei de cristalleria

- Vidres de portes interiors, taules, armaris o miralls.
- Desperfectes per desconxats, raspadures, deterioraments superficials o similars.
- No queda cobert el cost del propi vidre (materials).
- Objectes de decoració, escultures i vidres de valor artístic o similar.
- Làmpades, bombetes, cristalleries, vaixelles, vitroceràmiques, vidres d' electrodomèstics, televisors, pantalles, monitors, ordinadors personals, plaques solars i, en general, vidres que no formin part de l' immoble.

e) Comuns

Amb caràcter general a qualsevol servei urgent, els treballs de reparació no urgents o millores, encara que s' efectuïn dins de les 4 primeres hores de treball de l' operari, i els costos dels materials utilitzats en les reparacions urgents.

El RACC no cobreix ni garanteix cap servei que no hagi estat demanat i autoritzat prèviament per la Central d'Alarmes del RACC.

En cas que un servei iniciat com a urgent hagi de ser derivat a un servei de reparacions, s' aplicaran les condicions específiques definides per a l' esmentada tipologia de servei. Queden exclosos els habitatges arrendats pel soci a terceres persones.

8.2. SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A LA LLAR

8.2.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Serveis assistencials a la llar que tenen com a objectiu solucionar o mitigar una situació al domicili del soci i que no estan inclosos a l'apartat 7, "Assistència urgent a la llar".

8.2.2. Servei de manetes o bricolatge a domicili

Descripció

Servei d' ajuda a la llar per a les reparacions de bricolatge. El "manetes" no substitueix un professional (lampista, electricista, etc.). Els serveis que realitza són:

- Penjar cortines, quadres, estenedors, accessoris de cambra de bany, miralls, penjadors, barres d' armaris, etc.
- Col·locació de suport de dutxes-telèfon i connexió, de baldes, prestatgeries i termofluids, sense necessitat de modificació elèctrica.
- Platines d'acabament: embellidor de terra (tapajuntes en la unió de dos sòls diferents) i protector de cantonada de paret.
- Aïllar finestres: únicament posar el rivet entre la fulla i el marc i fixar el vidre amb silicona.
- Arranjament de persianes enrotllables amb mecanisme de corda, cinta o manilla, encastades en calaix.
- Canvi o instal·lació, en portes interiors de fusta, de tiradors, picaports, manilles i molls.
- Canvi de frontisses en portes petites de mobles de cuina, bany i auxiliars de fusta.
- Muntatge de mobles tipus kit de nova adquisició.
- Encolar cadires, taules i llits de fusta.
- Col·locació o canvi d'embellidors d'endolls i interruptors, bombetes, tubs de neó, fluorescents i encebadors.
- Instal·lació de làmpades, apliques o plafons, sempre que no calgui modificar cablejat.
- Ajust d' aixetes soltes i canvi de sabates, si les portés.
- Purgar radiadors.
- Segellament amb silicona de banyeres, dutxes, lavabos i aigüeres.

- ▣ Tapat de petits forats a la paret, no enrajolada, produïts per trepant (per penjar quadres, accessoris...).

Serveis

Els serveis de fontaneria inclouen:

- ▣ Canvi de mecanisme de cisterna (no encastada i de tipus motxilla).
- ▣ Canvi d'aixetes (bany, cuina, rentadora, rentaplats, etc.) o instal·lació d'un de nou on existeixi presa d'aigua.
- ▣ Canvi de sifons i vàlvules de aigüeres de cuina i lavabos (exclosos els de banyera o plat de dutxa).
- ▣ Neteja de sifons de aigüeres de cuina, banys, bidets, etc. (1 servei a l'any).
- ▣ Ajust d'ancoratges d'elements sanitaris (lavabos, vàters i bidets).

Els serveis d'electricitat inclouen:

- ▣ Canvi d'endolls sense modificació de punts de llum.
- ▣ Muntatge de ventiladors o làmpades amb ventilador de sostre i la seva instal·lació.
- ▣ Ocultació de cables en canaletes (antena, telefonia, equips de música, etc.).
- ▣ Canvi o instal·lació de timbres (en habitatges de doble planta s'inclou la part superior).
- ▣ Creació de nous punts de llum, preses de corrent, telèfon o televisió, realitzant una instal·lació en superfície.

Els treballs de fusteria inclouen:

- ▣ Ajust de calaixos de cuina, calaixeres, escriptoris, etc.
- ▣ Instal·lació de protectors infantils en endolls, portes, etc.
- ▣ Col·locació d'accessoris de cuina.
- ▣ Col·locació de petits pestells.
- ▣ Col·locació de prestatgeries.

Els serveis d'aire condicionat inclouen:

- ▣ Revisió del sistema d'aire condicionat.
- ▣ Neteja de filtres.

Els treballs de manetes tecnològic inclouen:

- ▣ Sintonització de canals de TV.
- ▣ Configuració de wifi a Smart TV.
- ▣ Tiratge de cablejat telefònic.
- ▣ Instal·lació d'amplificadors de senyal wifi.

Garantia

El RACC garanteix durant 12 mesos els treballs realitzats, sempre que el material utilitzat, ja sigui aportat per l'operari o pel soci, sigui de nova adquisició; i durant 24 mesos, els materials substituïts o, si no n'hi ha, la garantia que ofereix el fabricant.

Exclusions i limitacions

- ▣ Qualsevol servei que no hagi estat demanat i autoritzat prèviament per la Central d'Alarmes del RACC.
- ▣ Instal·lació de làmpades, apliques o plafons que necessitin un nou punt de llum; instal·lació d'halògens.
- ▣ Canvi d'endolls, clavilles i interruptors, havent de manipular cablejat elèctric; instal·lació d'endoll de vitroceràmica.
- ▣ Instal·lació o canvi de vidres.
- ▣ Panys de portes interiors, fregaments en finestres o portes, i tot el relacionat amb portes d'accés al domicili (panys, pestells, tancaments, manilles...).

El servei de manetes o bricolatge a domicili es limita a 1 servei a l'any. La mà d'obra i el desplaçament són gratuïts fins a un màxim de 4 hores no fraccionables. A partir de les 4 hores, el soci haurà d'assumir el cost de la mà d'obra del professional. L'import dels materials és sempre a càrrec del soci. Aquests costos s'hauran d'abonar en el moment de la reparació. En el cas que un servei iniciat com a gratuït excedeixi del termini de 4 hores, s'aplicaran les condicions específiques definides per a l'esmentada tipologia de servei, en què el soci haurà d'assumir el cost de la mà d'obra del professional. Els materials sempre han de ser aportats pel client. El servei podrà prestar-se de 8 a 20 h, de dilluns a divendres (excepte festius), i segons la disponibilitat del professional. Queden exclosos els habitatges arrendats pel soci a terceres persones.

8.2.3. Servei d'inspecció d'instal·lacions de la llar

Descripció

El servei d'inspecció de les instal·lacions de la llar inclou una visita anual a l'habitatge del soci durant la qual es realitzaran les operacions pertinents de revisió, verificació i control necessàries, segons consten en el full de confirmació de realització del servei que rebrà el soci.

La revisió, d'1 hora de durada màxima, es realitzarà sobre la base d'una inspecció visual de l'habitatge del soci conforme a un protocol intern d'inspecció elaborat pel RACC, seguint criteris generals de bones pràctiques i obtenció de la informació en funció de l'objectiu a complir.

Com a resultat de la inspecció, s'elaborarà un informe de diagnosi que conté una opinió experta de l'estat observat de les instal·lacions de l'habitatge del soci inspeccionat. Aquest informe no substituirà altres informes tècnics i documentació obligatoris per normativa.

Així mateix, l'emissió d'aquest informe no eximeix la propietat de la realització d'un manteniment i correcte ús per garantir les condicions exposades a l'informe.

La inspecció de les instal·lacions de la llar comprendrà:

- Revisió general de la instal·lació elèctrica.
- Revisió general de la instal·lació de calefacció.
- Revisió general de la instal·lació de refrigeració (aire condicionat).
- Revisió general de les instal·lacions de fontaneria.

L'objectiu de la inspecció és descriure l'estat aparent d'aquells sistemes o components més representatius de l'habitatge. Es tracta d'un reconeixement general, a nivell de primera diagnosi, per conèixer-ne les característiques essencials.

El resultat de la inspecció respon exclusivament a les condicions en què es porta a terme la mateixa, no podent-se extrapolar el resultat a aquells altres paràmetres que el poguessin condicionar.

Exclusions i limitacions

- Només seran objecte d'inspecció els elements visibles. Queden fora de l'abast de la inspecció aquells elements ocults per falsos sostres, maquinària, electrodomèstics, objectes personals, etc.
- Els aparells existents a l'habitatge en el moment de la inspecció són inspeccionats només per determinar la presència de connexions a les xarxes corresponents, així com el seu aspecte.
- Els aparells no són moguts del seu lloc, i poden amagar defectes dels quals no respon la inspecció.
- La inspecció d'aparells no inclou confirmació del calibratge de termòstats, ni del funcionament de rellotges, llums d'encesa, etc.
- El servei d'inspecció i revisió de les instal·lacions de la llar queda limitat a 1 servei any.
- Queden exclosos els habitatges arrendats pel soci a terceres persones.

Limitacions de la inspecció de la instal·lació elèctrica

- La inspecció dels interruptors, endolls i punts de llum es realitzarà sobre una mostra representativa dels mateixos.
- Els elements ocults de la instal·lació elèctrica no són objecte de la inspecció.
- La inspecció no inclou dispositius amb control remot, sistemes d'alarma i els seus components ni la xarxa de baix voltatge (sistemes, components, cablejat secundari, antenes, cablejat informàtic, sistemes i cablejat de televisió per satèl·lit, ni cap element que no formi part del sistema principal de distribució elèctrica).

Limitacions de la inspecció de la instal·lació de calefacció

- L'abast de la inspecció de la instal·lació de calefacció no inclou una avaluació detallada del sistema de generació (per exemple, la caldera).
- La propietat està obligada a conservar i mantenir els elements en bon estat segons la normativa vigent, així com a disposar dels certificats obligatoris corresponents.
- La idoneïtat del subministrament de calor i la seva distribució en l'habitatge no són objecte d'inspecció.
- Els intercanviadors de calor dels escalfadors i l'interior dels tirs de les xemeneies tampoc són objecte d'inspecció.

Limitacions de la inspecció de la instal·lació de refrigeració

- La inspecció no té per missió l'avaluació de la idoneïtat del subministrament de refrigeració i la seva distribució en l'habitatge, ni el mesurament de la pressió dels líquids refrigerants, l'estat dels filtres, les possibles pèrdues de càrrega i el rendiment dels equips.
- La inspecció es limita a avaluar l'estat aparent dels equips i la seva resposta a la posada en marxa.

Limitacions de la inspecció de la instal·lació de fontaneria

- Les parts ocultes de la instal·lació de fontaneria no són objecte d'inspecció.
- La inspecció de la instal·lació de fontaneria i sanitaris té per objecte comprovar la totalitat dels mecanismes accessibles.

El servei es podrà prestar de 8 a 20 h, de dilluns a divendres (excepte festius).

Prestacions complementàries

Aquest és un servei d'inspecció i revisió visual de les instal·lacions de l'habitatge del soci. Per tant, els especialistes no podran realitzar serveis de reparacions durant la visita.

En cas de resultar necessari demanar un servei de reparació al domicili del soci, el RACC posa a la seva disposició una xarxa de serveis i professionals que, amb la finalitat de solucionar les incidències a la llar, li prestaran:

- ▣ Serveis urgents de serralleria, fontaneria, cristalleria i electricitat.
- ▣ Serveis de reparacions.
- ▣ Serveis de reformes.

8.2.4. Servei de consultes informàtiques telefòniques

Descripció

S'ofereix assistència informàtica remota, sempre que es tracti d'incidències derivades de l'ús particular de l'ordinador en el domicili del soci. Es proporciona assistència al soci per col·laborar en la resolució de dubtes o problemes amb el seu ordinador. Inclou la resolució d'incidències, administració i configuració dels sistemes i ajut en l'ús d'aplicacions. Es presta a través d'Internet, mitjançant una eina de control remot, i per telèfon trucant al 900 351 434.

Aquestes consultes tenen caràcter gratuït, sens perjudici del cost dels serveis de telecomunicació que hagi d'emprar el soci com a requisit per accedir als serveis, si s'escau. El nombre de consultes que pot realitzar el soci és il·limitat. La disponibilitat del servei és de 24 hores al dia, els 365 dies de l'any.

Productes suportats

- ▣ Sistema operatiu: tots els sistemes operatius Windows (Windows 10 i 11, versió Home i Professional, i suport limitat en versions fora del Suport Oficial, tal com funcionament de programes que no en depenguin, o funcionament de cert tipus de *maquinari* que no es vegi afectat).
- ▣ *Programari* (en PC amb sistema operatiu Windows, MacOS i plataformes mòbils com iOS i Android).
- ▣ Programes d'oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, FrontPage i Access), així com suites ofimàtiques no llicenciades com Libre Office, Open Office, Google Docs, etc.
- ▣ Programes d'Internet: Mozilla Firefox, Outlook i Outlook Express, Microsoft Edge, Google Chrome, Thunderbird o Mail i *programari* legal obtingut en botigues digitals dels sistemes operatius principals per a instal·lació, gestió o resolució de dubtes a nivell domèstic.
- ▣ Programes multimèdia: Acrobat, Windows Media Player, Audacity, VLC i els principals còdecs del mercat.
- ▣ Compressors: WinZip, WinRAR, 7Zip o altres integrats en sistemes operatius.
- ▣ Copiadors: CD Burner XP o altres integrats en sistemes operatius.
- ▣ Antivirus i tallafocs: Panda, Bitdefender, Norton, Eset, Windows Defender, McAfee, Avira, Avast, etc. També gestors de contrasenyes, controls parentals i VPN.
- ▣ Gestió de *drivers* i controladors (de qualsevol dels dispositius abans esmentats).
- ▣ Certificació digital: exportació, importació, sol·licitud de certificats, funcionament via web i local, integració de signatura digital en documents i gestions, autofirma o DNI electrònic.
- ▣ Edició multimèdia bàsica, tant d'imatge com d'àudio i vídeo.
- ▣ Gestió de xarxes socials per a inclusió, modificació i eliminació de contingut.
- ▣ Intel·ligència artificial: suport en l'accés, registre i configuració inicial de plataformes i assistents basats en la IA.
- ▣ *Maquinari* (en PC amb sistema operatiu Windows): components interns de l'ordinador, tant de sobretaula com portàtil (targeta gràfica, targeta de so, targetes de xarxa, etc.), monitor, teclat, ratolí, impressores, mòdem, lectors i gravadores de CD, DVD i Blue Ray, escàner, dispositius d'emmagatzematge externs, *webcam*, multifuncions, etc., i certs equips domèstics com ara robots de neteja, Smart TV, càmera de seguretat o amplificadors de xarxa tipus PCL i similars.

Exclusions i limitacions

En l'actualitat no se suporten els productes següents:

- ▣ Sistemes operatius de la família UNIX.
- ▣ Sistemes operatius Linux.
- ▣ Sistemes operatius Chrome OS.
- ▣ Plataformes de servidor.
- ▣ Sistemes de càlcul avançats (sistemes de CAD, servidors de bases de dades, etc.).
- ▣ PC experimentals de fabricació casolana.
- ▣ NAS.
- ▣ Descàrrega de contingut protegit per copyright.
- ▣ Particions.
- ▣ Màquines virtuals.
- ▣ Gestió de ROM i *firmware*.

El RACC no es fa responsable de la pèrdua d'informació o danys en els sistemes informàtics del soci com a conseqüència de les actuacions en equips que continguin o estiguin infectats per virus, codis maliciosos (troians, cucs, etc.), *programari* espia, programes *peer to peer*, o per qualsevol altre programa, aplicació, *programari* o *maquinari* que estigui instal·lat, amb coneixement o no del mateix, a l'ordinador del soci i que es comporti de forma maliciosa.

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

8.2.5. Servei d'assistència tecnològica

Descripció

Servei d'atenció telefònica per atendre les consultes sobre l'equipament tecnològic de què el soci disposi a la seva llar.

Aquest servei d'assessorament s'estén a la instal·lació, desinstal·lació, posada en marxa, connectivitat i configuració de l'equipament tecnològic.

Dispositius sobre els quals es presta el servei

- ▣ TDT.
- ▣ Ordinadors (sobretaula, portàtils, All In One).

- DVD-Vídeo, Blue Ray, Top Box, Apple TV.
- Home Cinema.
- Cambra digital.
- Vídeo digital.
- Televisors.
- Videoconsoles.
- Equips Media Center.
- Videoprojectors.
- Dispositius de domòtica i llar intel·ligent: assistents de veu, llums intel·ligents, termòstats, endolls i sensors connectats, càmeres de seguretat, entre d'altres.

Exclusions i limitacions

El servei es podrà sol·licitar per telèfon trucant al 93 396 10 98. Aquestes consultes tenen caràcter gratuït, sens perjudici del cost dels serveis de telecomunicació que hagi d'emprar el soci com a requisit per accedir als serveis. El nombre de consultes que pot realitzar el soci és il·limitat. La disponibilitat del servei és de 24 hores al dia, els 365 dies de l'any. El RACC es limita a facilitar el contacte amb els professionals per atendre els serveis d'assistència tecnològica requerits pel soci, no sent responsable de la prestació dels mateixos.

8.2.6. MODALITATS QUE TENEN DRET

El RACC ofereix assistència a la llar als residents a Espanya que siguin socis.

Les modalitats que tenen dret són: RACC Exclusive

8.2.7. ÀMBIT TERRITORIAL

Els serveis es presten en l'àmbit territorial d'Espanya, amb les següents matisacions:

- La primera residència haurà de coincidir amb el domicili del soci titular que consta a la base de dades del Club.
- La segona residència haurà d'anar a nom del titular, beneficiari o cònjuge, o bé haurà de demostrar-se, mitjançant rebut domiciliat, que aquesta s'habita de forma efectiva per alguna de les figures anteriors.

9. ASSISTÈNCIA JURÍDICA I RECURSOS DE MULTES

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, i assessorament i redacció de recursos contra infraccions administratives de trànsit, circulació i seguretat viària.

9.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Assessorament – Servei de Protecció familiar

Assessorament jurídic telefònic. La cobertura es prestarà en horari peninsular de 9 a 20 hores, de dilluns a divendres no festius d'àmbit nacional, i consisteix en l'assessorament jurídic telefònic prestat per advocats col·legiats sobre els assumptes descrits en cadascun dels mòduls següents.

1. Família

- Matrimoni: règim econòmic matrimonial, capitulacions matrimonials; separació i divorci, conveni regulador. Impagament de pensions. Nul·litat eclesiàstica.
- Família nombrosa: fiscalitat del règim econòmic matrimonial. Dissolució. Activitats empresarials i operacions entre cònjuges.
- Menors: responsabilitat civil pels fills menors i incapacitats; incidències en guarderies i col·legis; l'adopció i l'acolliment.
- Parelles de fet: registres municipals i unions de fet, ordenació de règim econòmic de la parella, possibilitat d'obtenció de pensions públiques (viduitat).
- Ruptura de la parella: liquidació econòmica; defunció, drets econòmics del sobrevingent.
- Herència: modalitats de testament, passos a seguir després d'una mort, participació de l'herència, desheretament, legitimaris.
- Fiscalitat de l'herència: obligats al pagament, reduccions i bonificacions, usdefruits i drets reals; liquidació, pagament i ajornament de l'impost.
- Procediment penal i delictes o delictes lleus que afectin el soci ja sigui com a denunciador, acusació particular o querellant, ja sigui com a denunciat, querellat, investigat o encausat, en assumptes penals derivats de relacions de família.
- Sol·licituds presentades a les diverses administracions públiques, procediment, requisits, terminis, etc., en assumptes administratius derivats de relacions de família.
- Assumptes fiscals relacionats amb la tributació i fiscalitat de la unitat familiar.

2. Consum

- Informació sobre drets del consumidor: clàusules abusives. Defectes en productes: productes en garantia. Reparacions defectuoses.
- Procediments de reclamació: empreses de telecomunicacions, tintoreria, tallers, companyies d'assegurances, hotels, agències de viatge, canals de televisió de pagament, subministraments (llum, aigua, gas), serveis financers.
- Protecció de dades personals: procediments, assessorament sobre exercici de drets, fitxers d'impagats. Contractació a distància.

- Aprofitament per torns de béns immobles d'ús turístic.
- Assessorament sobre assumptes relacionats amb entitats de crèdit i entitats asseguradores.

3. Arrendament d'habitatge

- Contracte d'arrendament: drets i obligacions de les parts, clàusules més favorables a l'arrendador, clàusules més favorables a l'arrendatari, durada mínima del contracte de lloguer, fiança, inventari de mobles, obres a l'habitatge llogat.
- Contracte de lloguer d'habitatge de temporada.
- Actualització de la renda.
- Impagament de la renda: desnonament (falta de pagament, incompliments, finalització del termini, precari). Obligacions i drets derivats de la residència en règim de propietat horitzontal.
- Fiscalitat de l'habitatge: arrendament de l'habitatge; deduccions, bonificacions i incentius fiscals derivats de l'arrendament d'habitatge.

4. Compravenda d'habitatge

- Contractació: tipus de contracte de senyal i conseqüències de cada tipologia. Contracte de compravenda. Clàusules més favorables al venedor i al comprador.
- Compra d'habitatge sobre plànol: demora en el lliurament, defectes, avals i assegurances de caució, indemnitzacions, procediment de reclamació.
- Habitatge de protecció oficial: convocatòria, terminis, requisits, reclamacions, contractació.
- Préstecs hipotecaris: condicions del préstec, atorgament, subrogacions, inscripció, impagament, embargaments.
- Tràmits a seguir abans i després de la compravenda: informació registral, atorgament d'escriptures, inscripció en el Registre de la Propietat.

4.1. Comunitat de Propietaris (propietat horitzontal)

- Junes de propietaris: ordre del dia, votacions, majories necessàries per a cada tipus d'acord, unanimitat, impugnació d'acords, actes.
- Obligacions i drets dels propietaris: contribució a despeses comunes, gaudi d'elements comuns, servituds. Òrgans d'administració de la comunitat: nomenament, obligacions, acceptació de càrrecs.
- Reclamació de quotes o derrames impagades: tràmits previs, assessorament sobre el procediment judicial. Reclamació a la comunitat per desperfectes causats per elements comuns o a un veí per desperfectes causats a un altre veí o a la comunitat.

4.2. Obres a l'habitatge

- Llicències i permisos a demanar a la comunitat de propietaris i a l'administració pública; sancions administratives; instal·lació d'aire condicionat, tendals o elements fixos en façana; tancament de terrasses i balcons.

4.3. Altres assumptes relacionats amb l'habitatge

- Fiscalitat de l'habitatge: arrendament de l'habitatge; comptes estalvi habitatge; préstecs hipotecaris; deduccions per habitatge habitual; deduccions, bonificacions i incentius fiscals; comunitats de propietaris; permutes; transmissió d'immobles; obligacions formals; escriptures públiques i inscripcions; IVA; impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.
- Servei domèstic: contractació d'estrangers, condicions i requisits; permís de treball; cotització a la seguretat social; salari; l'extinció del contracte.

5. Laboral

- Assessorament sobre la relació laboral del treballador per compte d'altri; assessorament a funcionaris públics i treballadors de l'administració pública (interins, règim estatutari) en la seva relació funcional o laboral.
- Contracte de treball: tipus de contracte, nòmines, pròrrogues. Conveni col·lectiu aplicable. Contractes d'alta direcció. Vacances, horari, mobilitat geogràfica i funcional.
- Extinció del contracte: dimissió del treballador, acomiadament (improcedent, procedent i nul), procediment davant el SMAC.
- Assessorament sobre el procediment judicial. Indemnitzacions. Liquidació o quitament.
- Reclamació judicial de quantitats (assessorament): salaris de tramitació, fallida de l'empresa, reclamació davant el FOGASA, jubilació anticipada.
- Sancions al treballador i a l'empresari: procediment de reclamació, infraccions, suspensió de sou i feina, acomiadament disciplinari, sancions econòmiques.
- Expedients de regulació d'ocupació: procediment, intervenció dels representants sindicals (delegats de personal o comitè d'empresa), intervenció de l'autoritat laboral.
- Accident de treball i malaltia professional: accidents ocorreguts en el centre de treball o en desplaçaments per motius laborals, incapacitat i invalidesa laboral, assessorament sobre el procediment judicial.
- Prestacions de la Seguretat Social: jubilació, atur, maternitat, incapacitat temporal, invalidesa permanent, etc.; procediment per a la seva sol·licitud; quantia, durada, extinció.
- Fiscalitat de la relació laboral: retencions; salari en espècie (vehicle, opcions sobre accions, etc.); rendiments irregulars del treball; desplaçaments, dietes; plans de pensions; tributació de les indemnitzacions.

6. Fiscal

- Impost sobre la renda de les persones físiques. Exempcions, deduccions i bonificacions disponibles.
- Declaració conjunta o individual: requisits de la unitat familiar, avantatges i inconvenients.
- Rendiments del treball personal: relacions laborals especials; retribucions en espècie; reduccions; dietes, despeses de locomoció, manutenció i estada.

- Rendiments del capital immobiliari: arrendaments, despeses deduïbles, imputació de rendes.
- Rendiments del capital mobiliari: classes d' actius financers, fons garantits, dividendes i assimilats, deute públic, contractes d' assegurança de vida i invalidesa, despeses deduïbles i reduccions.
- Guany i pèrdues patrimonials: concepte, règim general, règim transitori, determinació del valor d' adquisició i valor de transmissió.
- Deduccions estatals i autonòmiques: compte habitatge, habitatge habitual, donatius, plans de pensions. Impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.
- Tributació segons comunitats autònomes: tarifes, exempcions i bonificacions. Comprovacions de valor. Impost de successions i donacions.
- Normativa autonòmica aplicable: tarifa, bonificacions. Entorn tributari, impostos perifèrics associats.
- Impostos locals: impost de béns immobles, taxa d' escombraries, gual.
- Qüestions formals dels impostos: obligacions formals, comptables i registrals; sancions tributàries. Pagament de tributs i devolució d' ingressos indeguts; pagament ajornat del deute.

7. Relacions amb l'administració

- Sol·licituds presentades a les diverses administracions; procediment, requisits, terminis, etc. Procediments sancionadors; mitjans de defensa.
- Empleats públics.
- Reclamacions per l' incorrecte funcionament de l' Administració. Incidències amb agents de l' autoritat.
- Incompliment d' obligacions administratives. Estrangeria.

b) Servei d' urgència legal

Atenció telefònica les 24 hores, els 365 dies de l' any, sobre situacions d' urgència legal relacionades amb l' ús i la tinença del vehicle. Aquelles altres consultes que no puguin considerar-se d' urgència legal, a criteri del RACC, s' atendran de 9 a 21 h.

Les situacions d' urgència legal susceptibles de consulta són les següents:

- Accidents de circulació.
- Robatori o furt de vehicles.
- Immobilització del vehicle.
- Detencions del soci en dependències policials o judicials.

c) Redacció i revisió de documents en via extrajudicial

La cobertura inclou la redacció i la revisió dels documents i la redacció dels escrits i contractes següents, sense que s' amplii a cap altre contracte o escrit diferent dels enumerats a continuació:

1. Família

- Carta de reclamació personalitzada relativa a aliments entre parents, partició d' herències o divisió de copropietat.
- Redacció de contractes entre familiars.
- Escrits d'al·legacions en procediments administratius sancionadors no fiscals seguits contra el soci en el marc de les matèries del número 1 anterior.
- Pre redacció de denúncia policial via web per bullying o assetjament escolar.
- Pre redacció de denúncia policial via web per ciberassetjament.
- Escrit instant la retirada d'imatges de menors a Internet.
- Carta de reclamació personalitzada instant a acord i termes de dissolució del vincle matrimonial, liquidació de la societat de guanys, compliment de resolucions judicials dictades en matèria de família i modificació de mesures.
- Escrits d'al·legacions davant l'administració tributària per procediments fiscals derivats de la dissolució del règim econòmic matrimonial.

2. Consum

- Escrit de reclamació o propostes de negociació per cobraments indeguts o per incompliment de contracte o dels períodes de garantia a: empreses constructores o promotores, empreses de reformes, empreses de reparació d' electrodomèstics o d' altres béns, canals de televisió de pagament, empreses de telefonia, empreses subministradores d' electricitat, gas i aigua, tintoreries, tallers de reparació de vehicles i concessionaris de vehicles.
- Escrit de baixa en empreses de telefonia.
- Escrit de reclamació o propostes de negociació a agències de viatge, allotjaments, restauració i companyies aèries.
- Escrit de reclamació o propostes de negociació a grans magatzems i centres d' estètica.
- Escrit de reclamació o propostes de negociació en contractacions a distància (a través del telèfon o d'Internet) per cobraments indeguts, devolució del producte, falta d'entrega del producte i defectes del producte adquirit.
- Escrit de reclamació o proposta de negociació a entitats de crèdit per cobrament de comissions indegudes, per incompliment de contracte o clàusules abusives.
- Escrit de reclamació davant el Defensor del Client en entitats de crèdit.
- Escrit de reclamació davant el Servei de Reclamacions del Banc d' Espanya.

- Escrit de denúncia davant oficines municipals i direccions generals amb competència en matèria de consum (no queden incloses les sol·licituds d'arbitratge, institucional o no).
- Escrips d' exercici de drets davant fixers d' impagats.
- Escrit de reclamació a les entitats asseguradores.
- Escrit de reclamació davant el Defensor del Client d' entitats asseguradores.
- Escrit de reclamació davant el Servei de Reclamacions de la Direcció General d' Assegurances i Fons de Pensions.
- Contractes de refinançament.

3. Habitatge

- Contracte d' arrendament.
- Escrit de contestació a reclamacions de l' arrendador per obres no consentides, manca de pagament de la renda o subarrents.
- Escrips de reclamació a l' arrendador per a l' execució d' obres necessàries.
- Escrips a l' arrendador relacionats amb l' actualització de les rendes.
- Escrips a l' arrendador relacionats amb la durada de l' arrendament.
- Escrips a l' arrendador relacionats amb la devolució de la fiança.
- Escrit de reclamació a la comunitat o a altres propietaris per la realització d'activitats molestes, insalubres o perilloses (sorolls, fums). Contracte de compravenda d' habitatge.
- Escrips de reclamació per retards en el lliurament de l' habitatge o per defectes o vicis ocults en la mateixa.
- Examen de les notes simples del Registre de la Propietat i d' altra documentació facilitada pel client per tal de verificar l' estat de càrregues i embargaments de l' immoble, així com la seva titularitat.
- Revisió de la minuta de l' escriptura de compravenda amb caràcter previ al seu atorgament davant notari.
- Revisió de la minuta de l' escriptura de constitució d' hipoteca, subrogació o novació amb caràcter previ al seu atorgament davant notari.
- Contracte de lloguer d'un element comú de la comunitat de propietaris (habitatge del servei de consergeria, local propietat de la comunitat, etc.).
- Contracte de compravenda d'un element comú de la comunitat de propietaris (habitatge del servei de consergeria, local propietat de la comunitat, etc.).
- Escrit al president de la comunitat demanant la inclusió d' un determinat punt en l' ordre del dia d' una junta.
- Escrit al president de la comunitat manifestant la seva oposició a un acord pres en junta de propietaris.
- Escrit al secretari de la comunitat demanant documentació de la comunitat (estatuts, normes de règim intern, acta d' alguna junta).
- Escrit de reclamació o proposta de negociació davant l' entitat asseguradora per la pòlissa de l' assegurança de llar o de l' assegurança de la comunitat de propietaris.
- Escrit de reclamació davant el Defensor del Client en entitats asseguradores per la pòlissa de l' assegurança de llar o de l' assegurança de la comunitat de propietaris.
- Escrips de reclamació davant el Servei de Reclamacions de la Direcció General d' Assegurances i Fons de Pensions per la pòlissa de l' assegurança de llar o de l' assegurança de la comunitat de propietaris

4. Laboral

- Contracte de treball, clausulat addicional, període de prova, jornada, remuneració, conveni col·lectiu aplicable; mobilitat geogràfica; clàusules de permanència i de no concurrència.
- Escrips extrajudicials de reclamació de drets del treballador davant d' empreses privades o administracions públiques, relacionats amb remuneració, estructura salarial, rendiments en espècie, pagues extres, bons, jornada, torns, desenvolupament funcional, grup professional, vacances, maternitat i paternitat, excedències i altres requeriments o sol·licituds a l' ocupador.
- Denúncia davant la Inspecció de Treball i comunicació a superiors davant de situacions d' assetjament laboral.
- Escrips de reclamació prèvia per retirada de prestacions o devolució de cobraments indeguts.

5. Fiscal

- Escrit de sol·licitud d'ingressos indeguts a la Hisenda pública.
- Escrit de sol·licitud de fraccionament i/o ajornament de deutes tributaris o altres deutes administratius.

6. Penal

- Escrips de denúncia, quan escaigui, per raó dels fets i el procediment de què es tracti.

La cobertura es prestarà d' acord amb les dades proporcionades pel client, i es facilitaran al soci per fax, e-mail o correu ordinari. El termini màxim d' elaboració dels documents serà de 72 hores hàbils des que el soci hagi facilitat les dades necessàries per a la seva realització. No està inclosa la signatura, presentació i subsegüent tramitació dels escrips, que serà per compte del soci. Queda expressament exclosa la redacció d' escrips i gestió de sancions de trànsit i transports. El RACC no respon de la veracitat de les dades facilitades pel soci, no assumint, en conseqüència, cap responsabilitat en cas d' inexactitud o manca d' actualització d' aquestes.

d) Assistència específica en relació amb l' assetjament escolar i el cyberbullying

1. Assessorament jurídic

Consisteix en un servei d' atenció telefònica 24 hores, els 365 dies de l' any, prestat per advocats especialitzats, adreçat a pares o tutors de víctimes d' assetjament escolar o maltractaments, produïts en centres escolars o institucions docents, i de cyberbullying, entès com l' ús d' Internet o de qualsevol altra forma de comunicació electrònica com a mitjà d' assetjament, patit per alumnes de sis a divuit anys.

L' assessorament consistirà bàsicament en la resolució de consultes sobre cobertura legal de l' assetjament relatives a:

- Protecció de la víctima: participació de la víctima en el procés; declaracions, manifestacions, etc.; assessorament sobre l'adopció de mesures cautelars protectores, si així ho aconsellesin les circumstàncies, tals com l'allunyament major o menor del victimari i fins i tot l'internament del mateix, quan s'aprecii un perill greu per a la víctima.
- Resposta sancionadora a l'assetjador: responsabilitat penal específica recollida en la Llei Orgànica reguladora de la Responsabilitat Penal dels Menors i sol·licitud de mesures reparadores urgents en seu judicial.
- Reparació de danys i perjudicis: responsabilitat civil dels responsables de l'assetjament i responsabilitat civil subsidiària del centre o establiment docent, d'acord amb l'art. 1903.5 del Codi Civil i dels arts. 120.3 i 121 del Codi Penal, supletòriament. Culpa "in vigilans" dels pares al ciberbullying.

2. Servei d'assistència psicològica

Consisteix a proporcionar als pares o tutors de víctimes d'assetjament escolar o de ciberbullying un servei de consulta telefònica amb psicòlegs per al diagnòstic i tractament d'aquestes situacions.

La present cobertura tindrà un límit de deu (10) consultes anuals.

Igualment, es posarà a disposició dels socis l'accés a altres serveis d'assistència psicològica tals com:

- Avaluació i psico diagnòstic d'una situació d'assetjament escolar.
- Diagnòstic dels danys psicològics derivats.
- Tractament psicològic de la víctima d'assetjament escolar.
- Dictamen expert pericial que avaluï l'existència de l'assetjament i/o dels danys que apareixen associats.
- Assessorament en protocol d'actuació.

Aquests serveis es prestaran sota demanda del soci i conforme a prescripció del psicòleg. Seran per compte del soci, quedant per tant fora de la garantia, les despeses derivades dels serveis específics llistats anteriorment i demanades per aquest. L'encàrrec dels mateixos serà una relació jurídica diferent i sobre les prestacions de la qual el RACC no estén la seva responsabilitat.

No obstant això, quedarà inclosa en la cobertura la prova pericial que, a l'empara del previst en la clàusula 4, punt 3, es reveli necessària per a la defensa en judici de situacions d'assetjament escolar o de ciberbullying.

e) Assistència Jurídica en despatxos per a litigis no coberts

En els supòsits no coberts, el RACC posa a disposició dels socis una xarxa de despatxos d'advocats en el cas que, per la naturalesa i viabilitat de l'assumpte, aquest hagi de ser plantejat personalment pel soci. La present cobertura serà d'aplicació fins i tot en els litigis que no assoleixin el mínim litigiós. Seran per compte del soci, quedant per tant fora de la garantia, les despeses derivades de l'encàrrec que en el seu cas formalitzi el soci amb el despatx col·laborador.

Aquest encàrrec serà una relació jurídica aliena al present servei i sobre la qual el RACC no estén la seva responsabilitat.

1. Defensa penal

L'usuari quedarà inclòs en una pòlissa col·lectiva, mitjançant la qual es faciliten al mateix les despeses de defensa judicial en processos penals en què pogués veure's incurs i que se segueixin contra ell com a denunciat o querellat per denúncia o querella penal, tramitada i seguida davant tribunals espanyols. La prestació abasta únicament la tramitació del procediment en primera instància i sempre que es tracti de processos en què sigui preceptiva l'assistència d'advocat. Queden expressament exclosos els procediments en què qualsevol de les víctimes sigui menor d'edat. Per a la present cobertura s'estableix un termini de carència de 9 mesos.

2. Assistència lletrada

Nacional. El RACC facilitarà assistència lletrada a detinguts, membres de la unitat familiar, soci i cònjuge o parella de fet i fills menors de 25 anys que convisquin amb el client, durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, en qualsevol part del territori nacional, davant la Policia o posteriorment quan passi a disposició judicial davant el jutjat de guàrdia.

f) Servei de Robatori d'Identitat

Descripció de la prestació:

Assessorament jurídic en matèria d'usos il·lícits de la identitat.

1. Assessorament jurídic telefònic

La present garantia consisteix en l'assessorament jurídic per via telefònica per a qüestions jurídiques que se li presentin al soci sobre les matèries enumerades a continuació:

En matèria civil:

- Compravenda a distància, mitjançant ús il·lícit de dades o usurpació d'identitat o estat civil.
- Contractació de serveis per qualsevol mitjà amb la identitat del soci.
- Banca: operacions il·lícites utilitzant la identitat del soci.

- Deutes contrets en nom del soci utilitzant la seva identitat.
- Assessorament en matèria de protecció de dades personals quan hi ha una utilització il·lícita de dades personals per un tercer.
- Denúncies davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades per ús il·lícit de dades realitzat per un tercer.
- Modificacions d' assentaments i inscripcions en tot tipus de registres públics o privats sense coneixement del soci.
- Reclamacions relatives a usos no autoritzats o indeguts de la identitat o imatge del soci: danys i perjudicis, enriquiment injust per ús il·lícit o no autoritzat de la identitat o imatge.
- Suplantació de la identitat en xarxes socials i pàgines web

En matèria penal:

- Delictes d' estafa comesos utilitzant la identitat del soci.
- Delictes d' usurpació de personalitat.
- Sostracció de claus d'accés sense el coneixement del soci, obtenció fraudulenta de claus, connexions telefòniques fraudulentes, accés il·lícit a comunicacions electròniques i lesió de la llibertat informàtica.
- Defraudació de telecomunicacions.

Es garanteix la resposta per via telefònica en horari peninsular de 9 a 20 hores, de dilluns a divendres no festius d' àmbit nacional, encara que la consulta es realitzi per escrit.

Redacció i revisió d' escrits en via extrajudicial i redacció de denúncies penals:

La cobertura inclou la revisió dels documents i la redacció dels escrits que s' enumeren en aquest apartat. Igualment, està inclosa la negociació extrajudicial que pugui ser realitzada via telemàtica o telefònica, quedant expressament exclosa la negociació presencial. La cobertura no assoleix cap altre escrit diferent dels enumerats a continuació:

- Escrits necessaris per a la tramitació de reclamacions de quantitat per compres fraudulentes no autoritzades pel soci.
- Escrits de reclamació a empreses per operacions fraudulentes realitzades en nom del soci.
- Escrits de reclamació davant entitats bancàries per operacions fraudulentes realitzades en nom del soci.
- Escrits de reclamació sobre drets del consumidor.
- Escrits de reclamació relatius a usos no autoritzats o indeguts de la pròpia imatge: danys i perjudicis, enriquiment injust, accés il·lícit a comunicacions.
- Escrits de reclamació per sostracció o obtenció fraudulenta de claus d' accés, i per connexions telefòniques fraudulentes.
- Exercici de drets d' accés, rectificació, cancel·lació i oposició de dades personals en el supòsit d' ús il·lícit.
- Escrit de denúncia davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades per ús il·lícit de dades personals.
- Escrits d' impugnació de contractes per serveis contractats o donats d' alta sense consentiment del titular de les dades.
- Assistència quant a baixa i cancel·lació de dades personals del soci en fitxers de solvència, en supòsits d'informació errònia o transcurso dels terminis legals màxims.
- Redacció de denúncia penal en aquells casos en què procedeixi per raó dels fets i el procediment de què es tracti.

La cobertura abasta la redacció i tramesa al soci dels anteriors escrits. Queda expressament exclosa d' aquesta cobertura, i serà de compte del soci, la signatura, tramitació i remissió al destinatari dels esmentats escrits, per qualsevol mitjà. La cobertura inclou la redacció únicament dels documents inclosos en aquest punt, així com la revisió i estudi dels mateixos documents, quan sigui el soci el que els faciliti. Els escrits s' elaboraran i redactaran d' acord amb les dades facilitades pel soci, i se' ls remetràn per fax, e-mail o correu ordinari. El RACC no respon per la veracitat de les dades facilitades pel soci, no assumint cap responsabilitat en cas d' inexactitud o falta d' actualització d' aquests. En el supòsit que la informació que el soci faciliti no resulti exacta i que a causa d' això es derivi algun perjudici per a les parts, es podrà exigir del soci la reparació dels mateixos.

g) Redacció de reclamacions de consum

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

El RACC es limitarà a la redacció de les mateixes, d' acord amb les dades facilitades pel soci, i se les remetrà per fax o correu electrònic. El termini màxim d' elaboració serà de 72 hores des que el soci faciliti les dades necessàries per a la seva confecció. La signatura, presentació i subsegüent tramitació de les mateixes serà a compte del soci.

En tot allò relacionat amb la propietat o ús del vehicle, el RACC confeccionarà 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 subscriurà els escrits de reclamació i efectuarà la presentació corresponent davant l' empresa prestadora del servei. El RACC també es farà 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, o de la tinença o possessió d' un vehicle a motor, sempre que aquesta prestació no quedi coberta per la pòlissa d' assegurança del vehicle.

h) Despatxos d' advocats

En cas de resultar necessari iniciar una via judicial o resoldre una consulta de gran complexitat, el RACC posa a disposició del soci una xarxa de despatxos d'advocats col·laboradors que l'atendran en condicions especials.

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

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

La visita a la xarxa de despatxos d'advocats col·laboradors estarà condicionada al règim de visites establert per cadascun d'ells.

i) Recursos de multes

Assessorament

Atenció de tot tipus de consultes relacionades amb la imposició de sancions administratives en matèria de trànsit en general, o relatives a un procediment sancionador en marxa.

Confecció de recursos

El RACC, un cop rebuda la documentació necessària dins un termini suficient per a la seva gestió, confeccionarà els escrits pertinents que hagin de presentar-se, exclusivament en via administrativa. La persona que figura en la denúncia administrativa com a presumpta infractora autoritzarà el RACC, per escrit, a confeccionar i presentar els plecs de descàrrecs i recursos. Per a això haurà de remetre la documentació necessària que li serà indicada pel RACC, previ contacte amb aquest a través dels canals que a tal efecte s'habilitin. L'Administració trametrà directament al soci la resolució del recurs.

Presentació d' escrits

El RACC realitzarà la presentació dels escrits davant els organismes administratius pertinents.

9.2. MODALITATS QUE TENEN DRET

Les modalitats que tenen dret són: RACC Exclusive i RACC Exclusive Beneficiari.

9.3. ÀMBIT

El servei versa sobre aquelles qüestions jurídiques a les quals sigui d' aplicació el dret espanyol i s' esdevinguin 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.

9.4. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- El RACC assessorarà sobre les consultes que versin sobre qualsevol àmbit del dret espanyol (no relatives al dret mercantil), amb excepció de les que afectin o puguin afectar, directament o indirectament, els interessos del RACC, o puguin menyscar la seva imatge i/o prestigi professional.
- L'assessorament del RACC es basa en les dades facilitades pel soci, no podent responsabilitzar-se de la completa aportació de la documentació per part del mateix i/o de la veracitat de la mateixa.
- El RACC es reservarà el dret a decidir quines consultes, atenent la seva especial complexitat, requereixen ser ateses i analitzades personalment per un despatx d' advocats.
- La redacció de reclamacions no contemplades en el punt 9.1.c), així com l' elaboració i 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, en cas de resultar necessària.
- Els casos que per la seva especial complexitat necessitin una atenció personalitzada per part del despatx col·laborador.
- El RACC queda eximit de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels despatxos d'advocats col·laboradors, als quals correspondrà en exclusiva la direcció tècnica i jurídica del cas.
- En el cas dels recursos de multes, hauran de constar com a denunciats en la corresponent notificació les persones descrites en l'apartat "Modalitats que tenen dret".

10. EXCLUSIONS GENERALS

Queden exclosos 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 previs a l' inici del viatge, així com les seves complicacions o recaigudes.
- Les garanties i prestacions que no hagin estat demanades al RACC i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, llevat del cas de força major o d' impossibilitat material demostrada.
- El RACC es reserva el dret a denegar el servei quan detecti qualsevol ús indegut i/o abús de les prestacions per part del soci, com pugui ser, per exemple, un ús professional no autoritzat de les mateixes. A més, en aquests casos el RACC podrà procedir a la baixa immediata de la condició de soci per incompliment de les seves obligacions com a tal, exigint-li la responsabilitat derivada de l'ús indegut i/o abús dels seus serveis.
- Així mateix, es reserva el dret a denegar el servei quan aquest sigui conseqüència d' actes fraudulents o causats per dol o per actes notòriament perillosos o temeraris del soci, del conductor, de l' ocupant o de les persones que viatgin amb ells.
- De la mateixa manera, també es reserva el dret de poder denegar el servei quan el vehicle accidentat o avariament sigui conduït sota la influència de begudes alcohòliques, drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques, independentment que el soci que demani l' assistència sigui el conductor o ocupant del vehicle en qüestió.
- Els accidents que sobrevinguin en la pràctica de competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i apostes, i la participació en excursions i travessies organitzades no relacionades amb vehicles clàssics.
- Les lesions o els accidents corporals com a conseqüència d' accions delictives; provocacions, rialles, baralles i dols; imprudències, apostes, o qualsevol fet arriscat o temerari.
- Els esdeveniments ocasionats per fenòmens de la natura, com: terratrèmols, maremots, inundacions, erupcions volcàniques, tempestes ciclòniques, caiguda de cossos siderals i aquells que puguin considerar-se una catàstrofe o calamitat.
- Els sinistres ocorreguts en cas de guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues, motins, restriccions a la lliure circulació o qualsevol altre cas de força major, llevat que el soci provi que el sinistre no té relació amb aquests esdeveniments.
- Fets o actuacions violentes de les forces armades o de les forces i cossos de seguretat en temps de pau.
- Els sinistres causats per afonaments nuclears i les seves conseqüències.
- Les morts per suïcidi o les lesions resultants de l' intent de suïcidi o causades intencionadament pel soci a si mateix.
- Els sinistres ocasionats per epidèmies i pandèmies declarades oficialment o per la pol·lució.

El RACC no cobreix els costos telefònics de les trucades necessàries per a la gestió de qualsevol expedient.

Així mateix, el RACC denegarà l'assistència, si el soci titular no està al corrent de pagament.

11. LIMITACIONS

El RACC no respondrà dels retards o incompliments deguts a força major, o a les especials característiques administratives o polítiques d'un país determinat. En tot cas, si no fos possible una intervenció directa, el titular serà reemborsat (mitjançant la presentació dels corresponents justificants originals) de les despeses en què hagués incorregut i es trobin garantides en les nostres prestacions al seu retorn a Espanya o, en cas de necessitat, quan es trobi en un país on no concorri l'anterior circumstància. Amb caràcter general, no respondrà dels fets o actuacions violentes de les forces armades o de les forces i cossos de seguretat en temps de pau.

Tampoc respondrà dels possibles danys o robatoris als vehicles abans de l'arribada de l'assistència enviada pel RACC, o quan aquests s'estacionin en un aparcament públic o privat. Els serveis d'assistència es prestaran sempre que el temps de permanència fora del domicili habitual no sigui superior a 90 dies per viatge o desplaçament. En cas d'estades superiors, així com per a acompanyants no socis del RACC, es pot contractar una pòlissa suplementària d'assistència en viatge en qualsevol delegació.

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

Aquestes prestacions tenen una carència de 48 hores, comptada des de la data de contractació de la modalitat, sempre que s'hagi satisfet la quota corresponent.

En qualsevol cas, no es prestarà cap tipus d'assistència per a aquells accidents, incidents o malalties que s'hagin produït amb anterioritat a la data d'alta al Club.

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

En els casos en què el RACC es limita a facilitar les dades del proveïdor d'un servei, el RACC no serà responsable de la prestació que aquest professional efectui. El RACC queda eximit, per tant, de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels professionals el contacte dels quals hagi estat facilitat, als quals correspondrà en tot cas la direcció del servei a efectuar.

Tots els serveis que precisin del desplaçament de personal RACC especialitzat es prestaran sempre que hi hagi disponibilitat dels mitjans utilitzats.

El nombre màxim anual d'assistències mecàniques gratuïtes serà de 6.

Es considera cobertura familiar un màxim de 4 membres, sempre que compleixin els requisits indicats en cada garantia.

12. TRACTE 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 als efectes 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.

Quines dades tractem?

El RACC tracta les seves dades de contacte, DNI, data de naixement, nacionalitat, sexe, estat civil i domiciliació bancària, que són necessàries per a la seva alta com a soci.

A més, el RACC tractarà totes aquelles dades que siguin necessàries per a la prestació de qualsevol de les assistències objecte de les prestacions, incloses, si s'escau, dades de salut.

En el cas de contractar qualsevol dels productes i serveis que ofereix el RACC, aquest tractarà les dades necessàries per a la contractació dels mateixos.

Amb quina finalitat tractem les seves dades?

Al RACC tractem les dades que ens proporcioni, 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 de soci del RACC.
- Comunicar-li els beneficis i avantatges de què gaudeix com a soci del RACC.
- Prestar-li els serveis contractats com a client o soci del RACC.
- Rebre la informació demanada.

Aquest tractament és necessari per formalitzar la seva condició com a soci del RACC o per prestar-li el servei que ens demana. En cas que s'oposi al tractament de les seves dades relacionades amb la seva alta al Club o amb la contractació de qualsevol producte o servei, això 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 en base a l'esmentat perfil amb una finalitat diferent de la indicada. En particular, el perfil comercial no servirà en cap cas per a 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 de 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 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 l'efecte. La manca de consentiment a qualsevol de les finalitats indicades no comportarà 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 més, en cas que la seva modalitat inclogui el servei "Avís de Multes" li demanarem el seu consentiment exprés per:

- Comunicar-li, via SMS o correu electrònic, les notificacions d'expedients sancionadors en matèria de trànsit i circulació de vehicles a motor que apareguin a nom del soci a Tetra i butlletins oficials.

Aquest tractament es realitzarà únicament si vostè ha prestat el seu consentiment exprés. **En cas de no prestar el seu consentiment exprés a través dels mitjans habilitats a l'efecte, el RACC no li prestarà el servei "Avís de multes".**

A quins destinataris es comunicaran les seves dades?

Grup RACC

Les seves dades es comunicaran al Grup RACC. La relació d'empreses del Grup RACC podrà trobar-la en 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.

Companyia asseguradora ARAG SE, Sucursal en España (CIF W0049001A)

En relació amb les prestacions d'assistència sanitària i personal urgent en viatge, les seves dades es comunicaran a la companyia asseguradora de les mateixes, ARAG SE, Sucursal a Espanya, amb la finalitat de donar cobertura al risc assegurat. El RACC disposarà en tot moment de la informació sobre l'assistència prestada per l'esmentada companyia asseguradora.

Quant al tractament de les seves dades que realitzi la companyia asseguradora, podrà exercir els drets especificats en l'apartat següent enviant un correu electrònic a: lopd@arag.es o, si ho prefereix, mitjançant carta postal dirigida a: c/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (amb la referència "Protecció de dades"). En el cas que no obtingui satisfacció en l'exercici dels seus drets, podrà presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd.es).

Podeu consultar la Política de Privacitat d'ARAG a la pàgina web següent: www.arag.es.

Diferents encarregats del tractament

D'altra banda, 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, centres de trucades, etc.).

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

Vostè podrà exercir els seus drets d'accés, portabilitat, rectificació, supressió, limitació i 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 demanar 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 ser inexactes o incompletes i garantir la certesa de la informació objecte de tractament.
- El dret de supressió li permet demanar que se suprimeixin, sens perjudici del deure de bloqueig, les dades objecte de tractament.
- El dret de limitació li permet, en determinats supòsits previstos per la llei, demanar que les seves dades es bloquegin i es limiti el seu accés únicament a efectes 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'hi cessi.
- El dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en mitjans automatitzats, si la decisió produeix efectes jurídics en vostè o l'afecta significativament de manera similar.

Per exercir els drets especificats podrà utilitzar els formularis posats a la seva disposició en: www.racc.es/LOPD.

També podrà exercir qualsevol d'aquests drets dirigint-se al delegat de Protecció de Dades del RACC, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a: dporacc@racc.es; o per correu postal dirigint-se a: av. Diagonal, 687, 08028 Barcelona (A/A Delegat de Protecció de Dades del RACC). Vostè haurà d'aportar còpia del seu DNI o 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 següents categories: dades de caràcter identificatiu, dades econòmiques i financeres, dades de salut, dades referents a les seves característiques personals i circumstàncies socials i informació comercial.

Per quant temps conservarem les seves dades?

Les dades personals que ens proporcionin es conservaran mentre siguin necessàries per a la finalitat per a la qual van ser recaptades. En tot cas, un cop sigui cursada la seva baixa al Club, per qualsevol motiu, les seves dades es cancel·laran automàticament transcorreguts 5 anys.

Vostè també podrà revocar el seu consentiment en qualsevol moment, cas en el qual procedirem, així mateix, a la cancel·lació de 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 a la seva posada a disposició de les autoritats públiques o judicials i per a l'atenció de 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 previstos en les disposicions aplicables o, si s'escau, en les relacions contractuals mantingudes amb el RACC, procedint a la seva supressió física un cop transcorreguts aquests terminis.

13. OBLIGACIONS I DEURES DEL SOCI

- Els serveis d'assistència es prestaran al soci o familiars coberts per la pòlissa, prèvia trucada a la Central d'Alarms del RACC o als telèfons facilitats en el punt 2.
- El domicili del soci amb carnet serà aquell facilitat pel soci titular com a residència habitual per a la base de dades del RACC. Així mateix, el soci titular del carnet notificarà 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 que el cobrament de l'esmentada quota s'hi realitzi anualment, mentre no es produeixi la seva baixa com a soci del Club. El soci també autoritza a utilitzar aquesta domiciliació bancària per cobrar aquells serveis que hagi sol·licitat prèviament i que no quedin coberts per les prestacions de soci.
- L'impagament de la quota anual per part del soci donarà lloc a la suspensió temporal dels seus drets i, conseqüentment, a la suspensió del dret a obtenir les prestacions dels serveis descrits en aquest document, tant per part del soci com del beneficiari. En cas de sol·licitar algun servei mentre duri l'impagament, el titular haurà d'abonar-ne l'import i, un cop regularitzada la situació, sol·licitar el seu reemborsament.
- 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 incloses en aquest document, que li seran d'aplicació, esdevenir automàticament prorrogades si no es manifesta per escrit la voluntat de no renovació.
- Per conèixer les tarifes actualitzades de les diferents modalitats, es podrà informar en qualsevol delegació o accedir a la pàgina web del Club, on podrà 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, podrà adreçar-se al telèfon d'Atenció Telefònica en el mateix horari de servei.
- Quan la prestació requerida sigui la garantia d'equipatges, el soci, en cas de trobar els objectes robats o perduts, tindrà les obligacions següents: a) Haurà d'avisar el RACC per escrit des del moment en què tingui coneixement del fet.
- Si el RACC encara no li ha pagat, haurà de prendre possessió dels objectes. El RACC només prendrà al seu càrrec les despeses dels possibles deterioraments, i les de les pèrdues parcials, sempre que estiguin cobertes per les condicions del carnet de soci del RACC.
- Si el RACC ja li ha pagat, pot el soci optar: bé per l'abandonament dels objectes, quedant aquests en poder del RACC, bé per conservar-los restituint al RACC la indemnització que ha rebut, feta dels deterioraments o pèrdua parcial. Si no opta el soci per res en el termini de 15 dies, el RACC considerarà que el soci ha optat per l'abandonament.

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

ARAG SE, Sucursal en España, 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 seus 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 seva 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 podrà adreçar-se al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (Passeig 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 en España, amb clau DGS E-218.