

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

El servei es presta per mitjà d'una empresa col·laboradora especialitzada en el Servei d'Assistència Informàtica Prèmium 24 h. L'empresa col·laboradora tindrà accés a les dades personals dels socis que tinguin contractat el Servei d'Assistència Informàtica Prèmium 24 h amb l'ÚNICA finalitat de prestar el servei, les condicions del qual s'especifiquen a continuació.

Per poder prestar-li els serveis, és necessari que el soci titular estigui donat d'alta com a soci del RACC i que estigui al corrent de pagament, tant de la seva condició de soci com de la cobertura del Servei d'Assistència Informàtica Prèmium 24 h.

Quan es comuniqui amb el RACC per sol·licitar l'assistència (ja sigui a través del telèfon gratuït 900 351 434, del xat d'assistència informàtica 24 h o de FonoRACC 900 357 357), el soci s'haurà d'identificar amb el seu nom i NÚMERO de soci.

2. SERVEIS COBERTS

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

2.1 SERVEI D'ASSISTÈNCIA INFORMÀTICA PRÈMIUM 24 H REMOTA

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

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

1. En relació amb els aparells tecnològics, instruccions per resoldre incidències, consells i ajuda sobre com utilitzar-los. S'entenen per aparells tecnològics els que recull l'apartat "Productes suportats".
2. En relació amb els ordinadors:
 - Resolució d'incidències, entenent com a tal un mal funcionament de qualsevol de les aplicacions o sistemes esmentats.
 - Ajuda en l'ús d'aplicacions i de l'ordinador.
 - Configuració dels ordinadors, com ara canviar la parametrització de qualsevol de les aplicacions o sistemes descrits a fi d'optimitzar-ne el funcionament, afegir o eliminar funcionalitats i afegir o eliminar dispositius i aplicacions.
 - Consells i instruccions per instal·lar i configurar l'equip i nous programes.
 - Recomanacions sobre els programes controladors (drivers) més actuals per al maquinari/programari de l'ordinador del soci.
 - Consulta de problemes relacionats amb missatges d'error del sistema operatiu i aplicacions.
 - Diagnòstic remot de mal funcionament de components del maquinari.
 - Consulta de problemes relacionats amb el mal funcionament dels components de la família dels sistemes operatius de Microsoft® Windows® i dels usos del programari.
 - Optimització del funcionament, recomanacions sobre millores/actualitzacions (*upgrades/updates*), errors del sistema i desordre funcional dels components bàsics del maquinari i el programari.
 - Localització d'avaries de configuració local i connectivitat de l'establiment d'una xarxa, així com problemes de connexió a Internet.
 - Servei de "posada a punt de l'ordinador". Aquest servei comprèn:
 - Revisió del disc dur.
 - Comprovació de la memòria virtual.

- Escaneig per buscar troians, programes espia i virus.
- Eliminació d'arxius temporals i de galetes (cookies).
- Actualització de pedaços de Microsoft.
- Programació d'actualitzacions automàtiques.

Productes suportats:

a) Aparells tecnològics: televisors, reproductors multimèdia, consoles de videojoc, PDA, tauletes i terminals mòbils de 3a generació.

b) Per a PC o MAC:

- a. Sistemes operatius. Tots els sistemes operatius Windows 7, 10, Mac OS X i superior, iOS i Android.
- b. Programari (PC amb sistema operatiu Windows i MAC amb sistema operatiu Mac OS X):
 - Programes d'oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Frontpage i Access).
 - Programes d'Internet: Internet Explorer, Netscape Navigator, Mozilla Firefox, Outlook i Outlook Express, Eudora, MSN Messenger i Yahoo Messenger.
 - Programes multimèdia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio i els principals còdecs del mercat.
 - Compressors: Winzip, Winrar. Copiadors: Nero.
 - Punt a punt (peer to peer): eMule, Kazaa, eDonkey.
 - Antivirus i tallafocs (firewalls): Symantec, McAfee, Bitdefender, ESET NOD, Kaspersky.
 - Gestió de drivers (de qualsevol dels dispositius a dalt esmentats).
- c. Maquinari: components interns de l'ordinador, tant de taula com portàtil (targeta gràfica, targeta de so, targetes de xarxa, etc.), monitors, teclats, ratolins, impressores, mòdems, lectors i enregistadors de CD i DVD, memòries USB (*pen drives*), dispositius d'emmagatzematge externs, càmeres web (webcams), tauletes, escàners, iPods, mòbils de 3a generació (iOS, Android) i videoconsoles, i també reproductors d'imatge i so.
- d. Exclusions dels productes suportats. Actualment, no se suporten els productes següents:
 - Sistemes operatius de la família UNIX.
 - Plataformes de servidor.
 - Sistemes de càlcul avançats (sistemes de cad, servidors de base de dades, etc.).
 - PC i MAC experimentals de fabricació casolana.

El RACC no es fa responsable de pèrdues d'informació o danys en els sistemes informàtics del soci arran d'actuacions en equips que continguin virus i codis maliciosos o que n'estiguin infectats: troians, cucs, programari espia, programes *peer to peer*, etc., o qualsevol altre programa, aplicació, programari o maquinari que estigui instal·lat, amb coneixement o sense del soci, al seu ordinador i que es comporti de manera maliciosa.

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

■ **MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** RACC DIGITAL BÀSIC, RACC DIGITAL COMPLET I RACC DIGITAL PRÈMIUM.

2.2 ANTIVIRUS BITDEFENDER

1. El Servei d'Antivirus Bitdefender es presta a només una de les opcions següents:
 - 3 ordinadors (PC).
 - 1 tauleta o smartphone Android.
 - 1 MAC.
2. El període de carència per sol·licitar el servei és de 30 dies hàbils per a nous socis.
3. L'horari de sol·licitud de l'antivirus és de 24 hores al dia, els 365 dies de l'any. La sol·licitud s'ha de tramitar a través del web <https://www.racc.cat/assistencies/informatica/>.
4. La llicència se subministra via correu electrònic en un termini no superior a 48 hores laborables.

5. La sol·licitud d'aquesta llicència només la pot tramitar el soci titular de la pòlissa amb el seu corresponent NÚMERO de soci titular, mai amb el DNI.
6. El RACC no es fa responsable de cap infecció vírica provocada pel mal ús de l'ordinador per part del soci.

■ **MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** *RACC DIGITAL COMPLET I RACC DIGITAL PRÈMIUM.*

2.3 SERVEI DE RECUPERACIÓ DE MÒBILS MULLATS

1. El Servei de Recuperació de Mòbils Mullats es presta a qualsevol tipus de telèfon intel·ligent (smartphone), tant si és Android com Apple.
2. El període de carència per sol·licitar el servei és de 30 dies hàbils per a nous socis.
3. L'horari de sol·licitud del Servei de Recuperació de Mòbils Mullats és de 24 hores al dia, els 365 dies de l'any.
4. Els costos de reparació i d'enviament són gratuïts, amb la limitació d'1 actuació anual.
5. El Servei de Recuperació de Mòbils Mullats només es presta a dispositius danyats per líquids, mai a mòbils que hagin patit una altra mena d'incidències.
6. El Servei de Recuperació de Mòbils Mullats només es presta a dispositius totalment danyats, mai a mòbils que estiguin parcialment danyats. Si un dispositiu funciona parcialment, el líquid pot ser contraproductiu i pot acabar de fer-lo malbé.
7. El RACC no es fa responsable dels dispositius mòbils que no es puguin recuperar ni dels que quedin afectats pel punt 6.
8. El procés de reparació, des del moment de la recepció del dispositiu als nostres tallers fins al moment de la devolució, és d'un màxim de 7 dies feiners.

2.4 SERVEI DE GEOLOCALITZACIÓ I BLOQUEIG DE SMARTPHONE

1. El Servei de Geolocalització i Bloqueig de *Smartphone* es pot sol·licitar les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
2. El servei es presta per a qualsevol tauleta o smartphone equipats amb iOS (Apple) o Android.
3. El servei es pot sol·licitar contactant amb nosaltres a través del xat, per mitjà del web <http://www.soporte.com/racc/>, o de manera telefònica trucant al NÚMERO gratuït 900 351 434.
4. Perquè aquest servei funcioni s'ha de tenir el mode GPS sempre activat en qualsevol dels dispositius suportats.

■ **MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** *RACC DIGITAL BÀSIC, RACC DIGITAL COMPLET I RACC DIGITAL PRÈMIUM.*

2.5 SERVEI DE BACKUP REMOT (CÒPIES DE SEGURETAT)

El Servei de Backup permet fer còpies de seguretat, fins a un màxim de 15 Gb, de la informació emmagatzemada als ordinadors del soci, en un lloc extern de l'empresa, concretament en servidors allotjats en un centre de processament de dades segur.

Aquest servei compleix amb el reglament general de protecció de dades (RGPD), perquè la informació s'emmagatzema encriptada i ningú, tret de la persona que en fa la còpia de seguretat, hi pot accedir.

Les còpies de seguretat es fan a través d'Internet de manera totalment segura, ja que les dades viatgen i s'arxiven xifrades (amb un algoritme d'enciptació fort), i només hi pot accedir la persona que en fa la còpia de seguretat, d'acord amb el Reglament General de Protecció de Dades.

El soci ha de configurar les carpetes i els fitxers que vol copiar. Tan bon punt el soci els ha configurat, les còpies es fan de manera automàtica.

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

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

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

■ **MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** *RACC DIGITAL COMPLET I RACC DIGITAL PRÈMIUM.*

2.6 SERVEI DE RECUPERACIÓ DE DADES

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

El RACC no es responsabilitza de la informació continguda en el suport danyat.

No es garanteix cap resultat arran de la prestació d'aquest servei, ni s'indemnitzarà o compensarà el soci de cap manera en el cas que no s'aconsegueixi la recuperació total o parcial de la informació continguda en el suport. Si no es pot recuperar la informació, i sempre que el suport estigui avariada, aquest serà substituït.

El RACC, en CAP concepte, serà considerat responsable per qualsevol dany directe o indirecte de CAP mena que pugui resultar de la utilització per part del soci de les dades recuperades.

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

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

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

- a. Accidents, incendi, danys per robatori, danys per aigua, un mal tractament per terceres persones.
- b. Errors humans.
- c. Virus informàtics.
- d. Problemes de programari.
- e. Problemes de maquinari.

El servei inclou:

- a. Atenció telefònica al soci SEGONS els horaris del servei (la recollida està limitada a l'horari de la plataforma logística).
- b. Transport del suport danyat des del domicili del soci fins al laboratori de recuperació de dades.
- c. Avaluació i diagnòstic del suport danyat.
- d. Recuperació de les dades si és possible.
- e. Nou suport amb les mateixes característiques del suport danyat (o superiors), si aquest no és reutilitzable, o DVD (depenent del suport i del volum de les dades a recuperar). Els discs avariats sobre els quals s'hagi recuperat la informació no seran retornats. Quan hagin transcorregut 15 dies des de la recuperació de les dades, es reciclaran amb garantia de destrucció de la informació.
- f. Transport del suport amb la informació recuperada des del laboratori fins al domicili del soci.
- g. Cobertura de 2 incidències per soci i any sobre suports domèstics.

Per poder prestar la garantia, cal disposar físicament del suport d'emmagatzematge d'informació danyat.

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

Se n'exclouen les recuperacions sobre:

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

e. La viabilitat de la recuperació disminueix en casos de:

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

Dispositius suportats:

a) Dispositius recuperables d'ús domèstic:

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

b) Dispositius no inclosos (ús professional):

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

Prestació del servei:

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

El procediment que se segueix per prestar el servei és aquest:

a. El soci ha de desmuntar el suport o suports danyats; per fer-ho rebrà les instruccions necessàries, si cal. Si no és possible, el soci pot sol·licitar l'assistència d'un tècnic per al desmuntatge (cost no inclòs).

Es recomana que el suport s'envii, sempre que sigui possible, en una bossa antiestàtica, empaquetat en una caixa que sigui el doble de gran que el suport, protegint-lo amb paper encoixinat, escuma o làmina de bombolles, i incloent-hi, si es tenen, els discs especials d'arrencada i les contrasenyes per accedir al sistema, als directoris i als programes necessaris per executar els fitxers que calgui recuperar.

b. Tan bon punt s'hagi rebut el suport danyat, es procedirà a la seva immediata anàlisi i diagnòstic amb la finalitat d'iniciar el rescat de les dades contingudes.

c. Quan s'hagi conclòs el procés de rescat de les dades del suport danyat, s'enviarà al soci la informació recuperada en un suport nou sense càrrec.

d. A fi de cobrir qualsevol possible pèrdua durant l'enviament del suport d'entrega, s'enregistrerà i es desarà en un lloc segur una còpia de seguretat de la informació recuperada. Quan hagin transcorregut 15 dies des de la data d'enviament al soci del suport d'entrega, aquesta còpia de seguretat es destruirà definitivament.

Límit d'utilització del servei:

La recuperació de dades està limitada a un màxim de 2 serveis per soci i any.

El servei de recuperació de dades està disponible per a tots aquells socis que s'hagin donat d'alta en el servei amb una antelació mínima de 3 mesos, que és el període de carència per a la seva utilització.

- **MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** RACC DIGITAL COMPLET I RACC DIGITAL PRÈMIUM.

2.7 SERVEI D'ASSISTÈNCIA A DOMICILI

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

Abast del servei:

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

Quan el soci sol·liciti una assistència a domicili que no provingui d'una incidència telefònica o remota que no s'hagi pogut resoldre des del centre de suport tècnic, el RACC posa a la disposició del soci un Servei Tècnic d'Assistència a Domicili per solucionar problemes de maquinari o programari. Aquest servei es presta ÚNICAMENT als PC, MAC i aparells tecnològics (SEGONS els que recull l'apartat 2) d'ús exclusivament personal que el soci tingui al seu domicili particular. Són a compte del soci els costos del desplaçament, la mà d'obra i els materials, que haurà d'abonar en el moment de la reparació. Aquestes prestacions tenen una tarifa exclusiva per a socis del RACC, i es poden consultar per mitjà del nostre web <https://www.racc.cat/assistencies/informatica/>, trucant al telèfon gratuït 900 351 434 o preguntant-ho als nostres tècnics via telemàtica des del xat. L'horari de prestació del servei és aquest:

- Recepció d'incidències: les 24 hores del dia.
- Assistències in situ: dies feiners locals al domicili del client.

Límit d'utilització del servei:

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

- **MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** RACC DIGITAL PRÈMIUM.

2.8 SERVEI D'ASSISTÈNCIA AL TELETREBALL, A L'EDUCACIÓ I AL LLEURE A CASA

ASSISTÈNCIA AL TELETREBALL

Complet servei d'assistència i consultes 24x7 per a la nova llar digital que posa el focus en el teletreball i l'educació en línia com a elements disruptius i de major creixement. Amb la seva activació, per cita prèvia mitjançant la plataforma de servei, el client rep un servei personalitzat gràcies a un tècnic especialista que duu a terme les tasques següents:

1. Test de velocitat i revisió de la cobertura.
2. Connexió VPN (Xarxa Privada Virtual).

A més, el client té l'opció de sol·licitar la configuració de l'assistència en dispositius compartits per diferents membres de la família, de manera que s'obtingui una privacitat de continguts i d'historials de navegació.

El servei es completa amb la consultoria 24x7 dels nostres experts tecnològics sobre la instal·lació i el manteniment de l'oficina a casa, en relació amb la seguretat, les aplicacions col·laboratives i les videoconferències.

ASSISTÈNCIA A L'EDUCACIÓ ONLINE A CASA

Servei de suport i assistència 24x7 dissenyat per atendre les necessitats de l'educació en línia en els diversos segments d'usuari, com ara:

- Suport en la instal·lació i utilització de les plataformes d'educació en línia dels fills, com ara Moodle, Google Classroom, etc., així com dels dispositius d'accés (tauletes i ordinadors i, de manera particular, Chromebook).
- Suport a problemes d'accés i de lentitud de les plataformes de formació en línia per a adults, amb coneixement de les principals universitats virtuals d'Espanya i d'escoles de negocis, i dels dispositius d'accés. Inclou l'assessorament, en concret, sobre els seus requeriments.

- Assistència i consultoria a professors pel que fa a la tecnologia d'educació en línia, tant sistemes d'accés com connectivitat i plataformes.

ASSISTÈNCIA AL LLEURE DIGITAL

Servei de consultoria i assistència 24x7 adreçat tant a menors, amb la tutela dels pares, com a adults, per gaudir d'una experiència de lleure digital a casa amb la màxima seguretat.

El servei inclou:

- Ajuda en la configuració, optimització i recomanacions de seguretat de l'equip de joc (PC, mòbil, tauleta i videoconsola).
- Assessorament a pares sobre jocs adequats als menors d'edat.
- Plataformes de videostreaming (Netflix, Prime Video, etc.): assessorament sobre l'ús compartit, accés a multidispositius, subscripció segura, gestió dels comptes de prova i com controlar-ne el venciment i el pagament vinculat.

Amb la primera consulta es lliurarà a l'usuari una guia de "Tot el que has de saber del videostreaming el 2021", dissenyada pels nostres especialistes digitals.

- MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** RACC DIGITAL PRÈMIUM.

2.9 SERVEI D'APRENTATGE DIGITAL

WEBINAR (SEMINARI WEB) – TALLER DIGITAL

Servei de *Webinar* mensual en tecnologies digitals amb temàtica diversa (plataformes de videotrucada, Office 365/G Suite, iOS avançat, Android avançat, seguretat digital a casa, etc.). En finalitzar, el seminari web es podrà consultar a l'hemeroteca del micro site del servei.

VIDEOFORMACIÓ DIGITAL

Servei personalitzat, amb cita prèvia, d'una *masterclass* de 45 minuts en tecnologia digital, a triar entre un menú d'opcions i amb la limitació d'1 ús anual.

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

La resolució de consultes comprèn també l'anàlisi de la documentació que calgui i que el soci haurà de facilitar seguint les indicacions que rebí.

Assessorament jurídic telefònic:

Resolució de qualsevol consulta de caràcter jurídic o legal plantejada pel soci en relació amb la utilització d'Internet i el comerç digital i circumscrita a la legislació espanyola.

L'horari de consulta és de 8 a 22 h, de dilluns a divendres, al telèfon 900 242 242. Les consultes es resolen al moment, tot i que aquells casos que per la seva complexitat requereixin una anàlisi més profunda es podran resoldre en un termini màxim de 72 hores (excepte festius i caps de setmana) des que es rebí la documentació, i aquesta serà sempre telefònica.

Entre d'altres, es poden consultar aquestes matèries:

- Consum: drets del consumidor, reclamació al proveïdor de béns o serveis, arbitratge de consum i organismes administratius.
- Protecció de dades: legislació aplicable, drets d'accés, cancel·lació i rectificació, denúncies i sancions.
- Penal: delictes, faltes, judicis ràpids, procediment judicial, denúncia i querrela.

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

- La compra i utilització d'equips informàtics i tecnològics.
- La compra i utilització de programes informàtics.
- La contractació i utilització de línies de connexió a Internet.
- La compra de béns i serveis a Internet.

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

- Suplantació d'identitat mitjançant l'obtenció de claus personals d'accés a llocs web (*phishing*).
- Introducció en l'equip informàtic d'aplicacions malicioses (virus, troians, etc.).
- Obtenció mitjançant aplicacions malicioses de les claus personals d'accés a llocs web (*pharming*).
- Altres frauds similars que suposin danys i perjudicis quantificables i patits duent a terme operacions a Internet.

Protecció jurídica de dades de caràcter personal: permet al soci fer totes les consultes que calgui sobre la legislació espanyola de protecció de dades de caràcter personal, així com l'elaboració, a requeriment del soci, dels documents següents:

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

Aquests serveis es presten verbalment i telefònicament, i se n'exclou la redacció d'informes o dictàmens.

Bufets d'advocats:

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

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

- MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** RACC DIGITAL PRÈMIUM.

2.10 SERVEI DE PROTECCIÓ LEGAL DE NOVES TECNOLOGIES

Àmbit geogràfic: aquesta garantia és d'àmbit nacional.

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 que puguin perjudicar-ne la imatge i/o prestigi professional.

- MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** RACC DIGITAL BÀSIC, RACC DIGITAL COMPLET I RACC DIGITAL PRÈMIUM.

2.11 CONTROL PARENTAL

El RACC posa a la disposició dels socis una aplicació per supervisar l'ús responsable del dispositiu mòbil o ordinador del seu fill, i assessorament sobre la seva instal·lació i configuració.

L'aplicació permet supervisar i bloquejar determinats continguts d'Internet, missatgeria i xats, i limitar l'ús del dispositiu.

Abast del servei:

Resolució de qualsevol dubte sobre l'aplicació al llarg del contracte.

Exclusions i limitacions:

L'aplicació és vàlida per a un dispositiu amb sistema operatiu Windows/MAC OS X, en cas d'ordinador, i iOS/Android, en cas de smartphone.

És necessari acreditar la relació de progenitor/a o tutor/a legal del menor a monitorar amb l'aplicació.

- MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** RACC DIGITAL BÀSIC, RACC DIGITAL COMPLET I RACC DIGITAL PRÈMIUM.

2.12 ELIMINACIÓ DE L'EMPREMTA DIGITAL/REPUTACIÓ ONLINE

2.12.1 Esborrament d'empremta digital

Servei personalitzat de gestió d'eliminació d'informació personal apareguda als cercadors d'Internet i a la majoria de xarxes socials.

Abast del servei:

Després de sol·licitar a l'usuari les adreces URL on apareix l'empremta que vol eliminar, s'inicia el procés. Un cop transcorreguts un màxim de 7 dies, es lliura el servei.

Exclusions i limitacions:

El servei està limitat a 1 servei anual i per a aparicions que afecten persones físiques. Se n'exclouen els usos professionals i corporatius.

2.12.2 Reputació online

Servei d'alerta sobre l'aparició de la identitat de l'usuari a la xarxa i, en concret, a cercadors d'Internet i xarxes socials en l'àmbit de la difusió PÚBLICA.

Abast del servei:

Es notificarà a l'usuari l'aparició PÚBLICA de les seves dades i se li sol·licitarà si vol activar el servei d'eliminació de l'empremta digital a fi d'esborrar-la.

Exclusions i limitacions:

El servei està limitat a 1 servei anual i per a aparicions que afecten persones físiques. Se n'exclouen els usos professionals i corporatius.

- **MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** RACC DIGITAL BÀSIC, RACC DIGITAL COMPLET I RACC DIGITAL PRÈMIUM.

2.13 ASSESSORAMENT SOBRE COMPRES TECNOLÒGIQUES

Servei d'assessorament personalitzat sobre la idoneïtat del producte o requisits en cas de noves compres tecnològiques: compres d'un nou ordinador, tauleta, mòbil, televisor intel·ligent o dispositiu d'Internet de les coses.

- **MODALITATS QUE HI TENEN DRET:** RACC DIGITAL BÀSIC, RACC DIGITAL COMPLET I RACC DIGITAL PRÈMIUM.

3. FACTURACIÓ I COBRAMENT

La quota de cobertura del Servei d'Assistència Informàtica Prèmium 24 h es factura anualment, d'acord amb les tarifes vigents, al NÚMERO de compte prèviament facilitat pel soci. Aquestes tarifes estan a la seva disposició als punts d'informació RACC, al nostre web Correcte: <https://www.racc.cat/assistencies/informatica/> i a FonoRACC 900 357 357. Així mateix, es facturen al soci, directament i al comptat, els diferents serveis prestats que comportin contraprestació econòmica. El preu i les tarifes dels diferents serveis es detallen en cada servei concret.

4. DURADA

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

5. CESSIÓ DE DRETS

El servei és personal per al soci del RACC i no es pot cedir a tercers, tret dels familiars directes que convisquin amb ell i que utilitzin el mateix PC, MAC o aparell tecnològic d'ús domèstic no professional que hi hagi al domicili del soci (esmentats a l'apartat 2).

6. LIMITACIONS GENERALS

El Servei d'Assistència Informàtica Prèmium 24 h està disponible de manera

permanent les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, en territori nacional. Això no obstant, el RACC no serà responsable de CAP dany que es generi a l'usuari en cas d'impossibilitat de prestar els serveis a causa de cas fortuït, força major o per altres causes no imputables al RACC.

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

El RACC pot suspendre la cobertura del Servei d'Assistència Informàtica Prèmium 24 h al soci en aquests supòsits:

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