

Prestacions

RACC Habitat



RACC
Mobility
Club

Abril 2025

Hi som per ajudar

1. MODALITATS

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

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

Les garanties que recullen aquestes prestacions per als socis del Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) són vigents des de l'1 d'abril del 2025, no constitueixen cap contracte i es poden modificar a criteri del RACC. Són aplicables les vigents en cada moment, que es troben a disposició dels socis a qualsevol de les delegacions o al lloc web del Club.

2. COM SE SOL·LICITA L'ASSISTÈNCIA I CONDICIONS

REQUISITS PER SOL·LICITAR ASSISTÈNCIA

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

COM ES CONTACTA AMB EL RACC EN CAS D'ASSISTÈNCIA

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

Per sol·licitar l'assistència, el soci o client del RACC haurà de seleccionar del menú d'opcions telefònic el tipus d'assistència requerida:

- **Telèfon d'assistència 24 h: 900 242 242.**
- **Telèfon d'atenció al soci: 900 357 357 (de dilluns a divendres de 9 a 21 h).**

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

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

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

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

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

3. ASSISTÈNCIA URGENT A LA LLAR

3.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

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

Només es consideren urgents les peticions referents a serveis de:

- Serralleria.
- Electricitat.
- Aigua.
- Vidres.

Així, i a títol enunciatiu, tenen la consideració de serveis urgents:

- Trencaments de vidres de portes i/o finestres exteriors o que, en general, aïllen l'habitatge de l'exterior.
- Manca de subministrament elèctric a tot l'habitatge o en alguna dependència on hi hagi neveres, frigorífics, rentadores, rentaplats o similars.
- Manca de subministrament elèctric que impedeixi el funcionament normal d'equips de calefacció, refrigeració, bombes de calor, aire condicionat o equips anàlegs.
- El servei de serralleria quan el soci no pugui entrar o sortir de casa seva. Per la seva pròpia naturalesa, sempre es considerarà urgent.
- Quan el domicili es trobi sense subministrament d'aigua.
- Serveis de fontaneria domèstica per restablir el funcionament normal 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 se solucionen d'acord amb el que s'estableix tot seguit per a cada tipologia de servei. El desplaçament del servei de reparació es duu a terme amb la màxima immediatesa 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 és a càrrec del soci, que haurà d'abonar-los en el moment de la reparació.

a) Servei urgent de serralleria

Si el soci no pot entrar o sortir de l'habitatge habitual per qualsevol fet accidental com la pèrdua, l'oblit i el robatori de les claus, o la inutilització del pany per intent de robatori, o per una altra causa que impedeixi obrir l'habitatge o l'aparcament, si és un habitatge unifamiliar, així com l'obertura de portes interiors, tant de les estances de l'habitatge com de les terrasses i balcons, el RACC enviarà un serraller al domicili per fer la reparació d'urgència necessària. S'hi inclou el canvi de pany o l'extracció de la clau, i els eventuais costos de materials són a càrrec del soci.

S'hi inclou l'extracció de la clau principal d'accés a l'habitatge, tant si està obert com tancat, així com la reparació puntual del pany de la porta principal d'accés per deixar-lo protegit.

b) Servei urgent d'electricitat

Si arran d'una avaria a les instal·lacions particulars de la llar habitual del soci es produeix una falta d'energia elèctrica, a tot l'habitatge o en alguna de les dependències, el RACC hi enviarà un operari per fer 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 d'aigua

Quan es produeixi un trencament de les conduccions fixes de l'aigua a la llar del soci titular, el RACC hi enviarà un operari per fer la reparació d'urgència necessària.

S'hi inclou la fuga d'aigua en tubs flexibles d'aigüeres de cuina, bidets, lavabos, termos, etc., així com el canvi de claus de pas de l'aigua de tubs flexibles d'aigüeres de cuina, bidets, lavabos, termos, etc., el canvi de la clau de pas de l'aigua general de l'habitatge i l'embós o desembós (1 servei a l'any) que es pugui resoldre manualment o mitjançant l'ús de productes especials de tipus líquid o amb desembossadors manuals.

d) Servei urgent de vidres

En cas de trencament accidental del vidre d'alguna porta o finestra exterior del domicili del soci, el RACC hi enviarà un operari per fer la reparació d'urgència necessària.

3.2. MODALITAT QUE HI TÉ DRET

La modalitat que hi té dret és: RACC Habitat.

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

3.3. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial és Espanya amb aquests matisos:

- La primera residència ha de coincidir amb el domicili del soci titular que figura a la base de dades del Club.
- La segona residència ha d'anar a nom del titular, o bé caldrà demostrar, mitjançant rebut domiciliat, que aquest hi viu de manera efectiva.

Si un soci no pot demostrar la titularitat o utilització de la segona residència, s'oferirà l'assistència, llevat del servei d'obertura de portes, però caldrà abonar l'import del servei.

3.4. GARANTIA

El RACC garanteix durant 12 mesos els treballs duts a terme, sempre que el material utilitzat, tant si l'ha aportat l'operari com el soci, sigui de nova adquisició; i durant 36 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 l'any.

3.5. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

a) Referents al servei de serralleria

- Canvis de bombí, panys o arranjaments de tota mena, excepte els originats per l'actuació del servei urgent de serralleria (punt 3.1.a).
- Porta del garatge en comunitats de propietaris.
- Obertures de portes d'armaris, trasters, caixes fortes i similars.

El servei d'obertura de portes només el pot sol·licitar el soci titular amb carnet i ha d'estar present en el moment de l'obertura (si el soci titular no hi és, haurà d'autoritzar expressament un tercer o hi haurà d'haver algun agent de l'autoritat competent). El domicili del soci amb carnet és el que facilita el soci titular com a residència habitual per a la base de dades del RACC.

b) Referents al servei d'electricitat

- Reparació d'avaries pròpies de mecanismes com endolls, conductors, interruptors, etc.
- Reparació d'avaries pròpies d'elements d'il·luminació com llums, bombetes, fluorescents, etc.
- Reparació d'avaries pròpies d'aparells de calefacció, electrodomèstics i, en general, qualsevol avaria d'un aparell que funcioni per subministrament elèctric.
- Danys fruit d'una sobretensió causada per l'establiment d'un pont de cables.
- Avaries en alarmes o sistemes de seguretat del domicili.
- Avaries en habitatges exteriors, trasters o similars.
- Avaries la reparació de les quals correspon a la companyia elèctrica.
- Reparació d'avaries als armaris de comptadors o elements de la comunitat de propietaris.

c) Referents al servei d'aigua

- Reparació d'avaries d'aixetes, cisternes, dipòsits i, en general, de qualsevol element aliè a les conduccions d'aigua de l'habitatge.
- Substitucions de trams de canonada superiors als 25 cm.
- Treballs de reparació o millores, malgrat s'efectuïn dins les 4 primeres hores de feina de l'operari.
- Substitució o reparació de claus de pas, cisternes, bombes d'aigua o similars.
- Embossos o desembossos que no es puguin resoldre manualment. És a dir, quan calgui la intervenció d'un camió cisterna.
- Conduccions de gas.
- Avaries en canonades situades als armaris de comptadors, en conduccions d'aigua anteriors a la clau de pas (celobert, zona comunitària) i, en general, qualsevol avaria que afecti elements de la comunitat de propietaris.

d) Referents al servei de vidres

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

e) Comunes

Amb caràcter general a qualsevol servei urgent, els treballs de reparació no urgents o millores, tot i que s'efectuïn dins les 4 primeres hores de feina 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 sol·licitat i autoritzat prèviament per la Central d'Alarmes del RACC.

Si un servei que s'inicia com a urgent s'ha de derivar a un servei de reparacions, s'hi aplicaran les condicions específiques definides per a aquesta tipologia de servei. Se n'exclouen els habitatges arrendats pel soci a terceres persones.

4. SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A LA LLAR

4.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Serveis assistencials per a la llar que tenen com a objectiu solucionar o mitigar una situació al domicili del soci i que no recull l'apartat 3 d'assistència urgent a la llar.

4.1.1. Servei de manetes o bricolatge a domicili

Descripció

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

- Penjar cortines, quadres, estenedors, accessoris de bany, miralls, penja-robes, barres d'armaris, etc.
- Col·locar el suport de dutxes tipus telèfon i la seva connexió, baldes, prestatges i termofluids, sense necessitat de modificació elèctrica.
- Aplicar platines de terminació: embellidor de terres (tapajunts en la unió de dos terres diferents) i protector de cantonera de paret.
- Aïllar finestres: únicament posant-hi el rivet entre la fulla i el marc i fixant el vidre amb silicona.
- Reparar persianes enrotllables amb mecanisme de corda, cinta o maneta, encastades en un caixó.
- Canviar o instal·lar, en portes interiors de fusta, tiradors, picaportes, poms i molles.
- Canviar frontisses en portes petites de mobles de cuina o bany i auxiliars de fusta.
- Muntar mobles tipus kit de nova adquisició.
- Encolar cadires, taules i llits de fusta.
- Col·locar o canviar embellidors d'endolls i interruptors, bombetes, tubs de neó, fluorescents i encebadors.
- Instal·lar llums, aplics o plafons, sempre que no se n'hagi de modificar el cablejat.
- Ajustar aixetes soltes i canviar-ne les sabates, si en tenen.
- Purgar radiadors.
- Segellar amb silicona banyeres, dutxes, lavabos i aigüeres.
- Tapar petits forats a la paret, no enrajolada, que s'hagin produït amb un trepant (penjant quadres o accessoris...).

Serveis

Els serveis d'aigua inclouen:

- Canvi de mecanisme de cisterna (no encastada i de tipus motxilla).
- Canvi d'aixetes (bany, cuina, rentadora, rentaplats, etc.) o instal·lació d'una de nova on hi hagi presa d'aigua.
- Canvi de sifons i vàlvules d'aigüeres de cuina i lavabo (se n'exclouen els de banyera o plat de dutxa).
- Neteja de sifons d'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 modificar els punts de llum.
- Muntatge de ventiladors o llums amb ventilador de sostre més 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'hi inclou la part superior).
- Creació de nous punts de llum, preses de corrent, telèfon o televisió, fent 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 del manetes tecnològic inclouen:

- Sintonització de canals de TV.
- Configuració de wifi en Smart TV.

- Estesa de cablatge telefònic.
- Instal·lació d'amplificadors de senyal wifi.

Garantia

El RACC garanteix durant 12 mesos els treballs duts a terme, sempre que el material utilitzat, tant si l'ha aportat l'operari com el soci, sigui de nova adquisició; i durant 36 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 sol·licitat i autoritzat prèviament per la Central d'Alarmes del RACC.
- Instal·lació de llums, aplics o plafons que necessitin un nou punt de llum; instal·lació d'halògens.
- Canvi d'endolls, de clavilles i d'interruptors, si se n'ha de manipular el 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 allò relacionat amb portes d'accés al domicili (panys, pestells, tancaments, manetes...).

El servei de manetes o bricolatge a domicili es limita a 1 servei 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 ha d'assumir el cost de la mà d'obra del professional. L'import dels materials és sempre a càrrec del soci. Aquests costos s'han d'abonar en el moment de la reparació. Si un servei que s'inicia com a gratuït excedeix el termini de 4 hores, s'hi aplicaran les condicions específiques definides per a aquesta tipologia de servei, en què el soci haurà d'assumir el cost de la mà d'obra del professional. Els materials sempre els ha d'aportar el client. El servei es presta de 8 a 20 h, de dilluns a divendres (tret dels festius), i segons la disponibilitat del professional. Se n'exclouen els habitatges arrendats pel soci a terceres persones.

4.1.2. 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 fan les operacions pertinents de revisió, verificació i control necessàries, segons consten al full de confirmació de prestació del servei que rep el soci.

La revisió, d'una durada màxima d'1 hora, es duu a terme sobre la base d'una inspecció visual de l'habitatge del soci, d'acord amb un protocol intern d'inspecció elaborat pel RACC, seguint els criteris generals de bones pràctiques i obtenció de la informació en funció de l'objectiu que es vol assolir.

Com a resultat de la inspecció, s'elabora 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 substitueix altres informes tècnics i documentació obligatòria per normativa.

Així mateix, l'emissió d'aquest informe no eximeix la propietat de realitzar un manteniment i ús correctes per garantir les condicions que l'informe exposa.

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

- 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 d'aigua.

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, i el resultat no es pot extrapolar a altres paràmetres que el puguin condicionar.

Exclusions i limitacions

- Només són objecte d'inspecció els elements visibles. Queden fora de l'abast de la inspecció els elements ocults per falsos sostres, maquinària, electrodomèstics, objectes personals, etc.
- Els aparells existents a l'habitatge en el moment de la inspecció només s'inspeccionen per determinar la presència de connexions a les xarxes corresponents, així com el seu aspecte.
- Els aparells no es mouen de lloc i, per tant, poden amagar defectes dels quals no respon la inspecció.
- La inspecció d'aparells no inclou la confirmació del calibratge dels termòstats, ni el funcionament de rellotges, llums d'encesa, etc.
- El servei d'inspecció i revisió de les instal·lacions de la llar es limita a 1 servei l'any.
- Se n'exclouen 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 duu a terme sobre una mostra representativa.
- 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

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

Limitacions de la inspecció de la instal·lació de refrigeració

- La inspecció no té la missió d'avaluar la idoneïtat del subministrament de refrigeració i la seva distribució a 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 davant la posada en marxa.

Limitacions de la inspecció de la instal·lació d'aigua

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

El servei es presta de 8 a 20 h, de dilluns a divendres (tret dels 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 poden prestar serveis de reparació durant la visita.

Si és necessari sol·licitar 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 de la llar, li presten:

- Serveis urgents de serralleria, aigua, vidres i electricitat.
- Serveis de reparacions.
- Serveis de reformes.

4.2. MODALITAT QUE HI TÉ DRET

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

La modalitat que hi té dret és: RACC Habitat.

4.3. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial és Espanya amb aquests matisos:

- La primera residència ha de coincidir amb el domicili del soci titular que figura a la base de dades del Club.
- La segona residència ha d'anar a nom del titular, o bé caldrà demostrar, mitjançant rebut domiciliat, que aquest hi viu de manera efectiva.

5. EXCLUSIONS GENERALS

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

- Les garanties i prestacions que no hagin estat sol·licitades al RACC i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, llevat de força major o impossibilitat material demostrada.

- El RACC es reserva el dret a denegar el servei quan detecti qualsevol ús indegut o abusi de les prestacions per part del soci, com ara un ús professional no autoritzat. A més, en aquests casos el RACC podrà donar de baixa immediatament la seva condició de soci per incompliment de les seves obligacions com a tal, i exigir-li la responsabilitat derivada de l'ús indegut o abusi dels serveis.
- Així mateix, es reserva el dret de denegar el servei si aquest és fruit d'actes fraudulents o causats per dol o per actes notòriament perillosos o temeraris del soci a casa, o de les persones que hi viuen.

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

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

6. LIMITACIONS

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

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

Aquestes prestacions tenen una carència de 48 hores, a comptar des de la data de contractació de la modalitat, sempre que se n'hagi satisfet la quota corresponent.

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

El RACC, en tot moment, facilitarà les dades d'aquells proveïdors que consideri en millor disposició de prestar el servei que el soci requereixi quan el Club no l'ofereixi directament.

Tots els serveis que necessitin desplaçament de personal RACC especialitzat es prestaran en funció de la disponibilitat dels mitjans necessaris.

7. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

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

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

Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

- Identitat: Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC o el Club), amb NIF: G-08.307.928.
- Adreça postal: avinguda Diagonal, 687, 08028 Barcelona.
- Telèfon: 900 357 357.
- Correu electrònic: inforacc@racc.es.
- Contacte del delegat de Protecció de Dades del RACC: dporacc@racc.es.

Quines dades tractem?

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

A més, el RACC tractarà totes aquelles dades que siguin necessàries per prestar qualsevol assistència objecte de les prestacions, incloses, si procedeix, les de salut.

Si un soci contracta qualsevol dels productes i serveis que ofereix el RACC, el Club tractarà les dades necessàries per fer efectiva la contractació.

Amb quina finalitat tractem les seves dades?

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

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

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

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

2) Finalitats basades en l'interès legítim del RACC

- Oferir-li o recomanar-li serveis o productes del RACC que puguin ser del seu interès.
- Elaborar un perfil comercial que ens permeti optimitzar la finalitat anterior. En cap cas es prendran decisions automatitzades sobre la base d'aquest perfil amb una finalitat diferent de la indicada. En particular, el perfil comercial no tindrà en cap cas finalitats de *scoring*.
- Comunicar les seves dades a empreses del Grup RACC (vegeu www.racc.es/quienessomos) amb finalitats administratives o per donar compliment a obligacions legals, com ara la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme.

3) Finalitats que requereixen el seu consentiment exprés

- Oferir-li 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 només es durà a terme si vostè ha prestat el seu consentiment a través de la casella habilitada a aquest efecte. La falta de consentiment a qualsevol de les finalitats indicades no tindrà cap conseqüència en la relació contractual o orgànica que manté amb el RACC. Li recordem que, en qualsevol moment, podrà oposar-se al tractament de les seves dades, especialment en el cas de l'enviament d'ofertes comercials.

Qualsevol informació, oferta o recomanació es podrà enviar per qualsevol mitjà, tant físic com telemàtic (correu electrònic, fax, SMS, xarxes socials, aplicacions mòbils, etc.).

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, la trobarà a www.racc.es/quienessomos. La comunicació tindrà aquestes finalitats:

- Oferir-li 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 a Espanya (CIF W0049001A)

Pel que fa a les prestacions d'assistència sanitària i personal urgent en viatge, les seves dades es comunicaran a la companyia asseguradora d'aquestes, 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 aquesta companyia asseguradora.

Pel que fa al tractament de les dades per part de la companyia asseguradora, vostè podrà exercir els drets especificats a l'apartat següent enviant un correu electrònic a lopdp@arag.es o, si ho prefereix, mitjançant una carta postal adreçada al 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).

Pot consultar la Política de Privacitat d'ARAG al lloc web 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?

Pot 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, podrà revocar en qualsevol moment el consentiment prestat.

- El dret d'accés li permet conèixer i obtenir gratuïtament la informació sobre les seves dades de caràcter personal sotmeses a tractament.
- El dret de portabilitat li permet sol·licitar el lliurament de les seves dades en un format estructurat d'ús comú i de lectura mecànica i interoperable o, sempre que la tecnologia ho permeti, que transmetem directament les seves dades a un altre responsable.
- El dret de rectificació li permet corregir errors, modificar les dades que resultin ser inexactes o incompletes i garantir la certesa de la informació objecte de tractament.
- El dret de supressió li permet sol·licitar que se suprimeixin, sense perjudici del deure de bloqueig, les dades objecte de tractament.
- El dret de limitació li permet, en determinats supòsits que la llei preveu, sol·licitar que les seves dades es bloquegin i que se'n limiti l'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 aturar-lo.

- El dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en mitjans automatitzats, si la decisió produeix efectes jurídics en vostè o si li afecta significativament de manera similar.

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

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

Quant de temps conservarem les seves dades?

Les dades personals que ens proporcioni es conservaran mentre siguin necessàries per a la finalitat per a la qual van ser recollides. En tot cas, un cop cursi la seva baixa com a soci del Club, per qualsevol motiu, les seves dades es cancel·laran automàticament després de 5 anys.

Vostè també podrà revocar el seu consentiment en qualsevol moment. En aquest cas, passarem a cancel·lar les seves dades. La cancel·lació de les dades es farà per bloqueig. Amb aquest mètode, el RACC no tindrà accés a les seves dades i només les tractarà per posar-les a disposició de les autoritats públiques o judicials i per 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 que preveuen les disposicions aplicables o, si escau, les relacions contractuals mantingudes amb el RACC, i procedirem a la seva supressió física una vegada transcorreguts aquests terminis.

8. OBLIGACIONS I DEURES DEL SOCI

- Els serveis d'assistència es presten al soci cobert, prèvia trucada a la Central d'Alarmes del RACC o als telèfons facilitats al punt 2.
- El domicili del soci és aquell que facilita el soci titular com a residència habitual per a la base de dades del RACC. Així mateix, el soci titular del carnet ha de notificar al RACC qualsevol canvi de domicili i de domiciliació bancària.
- En el moment en què el soci facilita al RACC un número de compte bancari per a la domiciliació de la seva quota d'afiliació al Club, autoritza expressament el RACC perquè el cobrament de la quota es faci anualment en aquest compte, mentre no es produeixi la seva baixa com a soci del Club. El soci també l'autoritza a utilitzar la domiciliació bancària per cobrar aquells serveis que hagi sol·licitat prèviament i que no quedin coberts per les prestacions.
- L'impagament de la quota anual per part del soci dona lloc a la suspensió temporal dels seus drets i, conseqüentment, a la suspensió del dret a obtenir les prestacions dels serveis que descriu aquest document. Si sol·licita algun servei mentre dura l'impagament, el titular ha d'abonar-ne l'import i, un cop es regularitzi la situació, sol·licitar-ne el reembossament.
- El carnet del RACC és a títol personal i intransferible.
- L'abonament de la primera anualitat suposa per part del soci l'acceptació de totes les condicions que recull aquest document, que li són aplicables, i es consideren automàticament prorrogades si el soci no manifesta per escrit la seva voluntat de no renovar.
- El soci es pot informar de les tarifes actualitzades de les diferents modalitats a qualsevol delegació o accedint al lloc web del Club, on pot consultar les tarifes vigents en cada moment.
- Telèfon d'atenció de reclamacions de serveis bàsics relacionats amb el Servei Mèdic. Per a la resta de serveis, es pot adreçar al telèfon d'Atenció Telefònica en el mateix horari de servei.

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