

Prestacions RACC Global

1. MODALITAT

El RACC ofereix als seus socis diferents modalitats (conjunt de prestacions) segons les seves necessitats i els seus 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 de gener del 2017, 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 S'HA DE SOL·LICITAR L'ASSISTÈNCIA I CONDICIONS

El RACC, prèvia trucada telefònica a la Central d'Alarms en funcionament les 24 hores del dia durant tot l'any, ajuda el soci i assumeix les despeses autoritzades derivades de les prestacions d'assistència cobertes. Al dors del carnet de soci, s'indica el número de telèfon per sol·licitar tant assistència al vehicle i personal com assistència sanitària urgent i metge de guàrdia, assistència a la llar o assistència jurídica. 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.

En la comunicació telefònica sol·licitant l'assistència, el soci ha d'indicar el seu nom, número de soci, lloc on es troba, tipus d'ajut que necessita i, si és possible, un número de telèfon de contacte perquè la Central d'Alarms pugui determinar l'actuació que cal 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. Per fer-ho, caldrà que li mostri el seu carnet del RACC i el DNI o un altre document acreditatiu de la seva identitat.

Quan un soci o conductor sol·licita assistència per al vehicle, és indispensable que estigui present en tot moment, i ha de sol·licitar el servei en un termini màxim de 48 hores des que es produeix l'avaria o incident, llevat d'accident o una altra causa de força major.

Quan un soci necessita assistència sanitària, és indispensable que la sol·liciti en un termini màxim de 7 dies des del moment del sinistre, excepte en cas de força major.

3. ASSISTÈNCIA AL VEHICLE

3.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Reparació d'emergència al lloc d'immobilització del vehicle.

Aquesta garantia es presta a Espanya i Andorra i s'aplica des del domicili del soci (km 0).

Si el vehicle que el soci condueix no pot iniciar o continuar el viatge a causa d'una avaria o d'un incident (s'entén com a tal, manca de carburant, rodes punxades, etc.), el RACC, si és possible, li ha de prestar una reparació d'emergència allà on es trobi immobilitzat, d'una durada màxima de 30 minuts.

La mà d'obra és gratuïta i el soci ha d'abonar únicament el cost dels recanvis que s'hagin d'utilitzar per reparar el vehicle.

b) Remolc del vehicle fins al taller.

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

No obstant això, si la immobilització es produeix a menys de 200 km del seu domicili, el soci té dret, si ho desitja, al fet 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 són tancats (perquè és dia festiu, horari nocturn, etc.), el vehicle es traslladarà, a parer del RACC, a un garatge públic, o bé a la base del col·laborador del RACC que realitza el servei o a l'aparcament del domicili del soci i, posteriorment, el primer dia feiner es traslladarà al taller.

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

c) Trasl·lat o repatriació del vehicle del soci a causa d'una avaria, accident o robatori.

El RACC es fa càrrec de les despeses de trasllat o repatriació quan el vehicle conduït pel soci necessiti —a causa d'una avaria o d'un 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'ha de traslladar o repatriar fins al taller que indiqui el soci 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 que el soci torni al seu domicili, el RACC també s'encarrega de realitzar el servei.

Per a això és necessari que el soci acrediti la presentació de la denúncia corresponent davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

d) Baixa legal del vehicle.

En les situacions que preveu l'apartat anterior, si el soci no vol fer la repatriació, el RACC es fa càrrec de les gestions administratives necessàries per a la baixa legal del vehicle allà on es trobi. És a dir, en aquest supòsit, no es trasllada ni es repatria el vehicle; el RACC s'encarrega de traslladar-lo a un centre de desballestament per retirar-lo de la circulació.

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

El RACC es fa càrrec de les despeses de pupil·latge o custòdia que, si s'escau, s'hagin produït en relació amb el vehicle accidentat, avariat o robat, a partir del moment en què el soci comunica el fet a la Central d'Alarms, 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.

f) Despeses de transport a fi de recuperar el vehicle.

Si el vehicle accidentat o avariament 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 fa 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 fa 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.

g) Enviament de peces de recanvi.

Si el vehicle avariament es troba a més de 200 km del domicili habitual del soci i s'intentareparar allà mateix, però no és possible disposar de les peces de recanvi necessàries al lloc de reparació del vehicle, el RACC s'encarrega d'enviar-les pel mitjà més adequat.

Únicament les despeses de transport són a càrrec del RACC i, per tant, el soci ha d'abonar el cost de les peces, així com el pagament dels drets de duana que, eventualment, s'hagin de fer efectius.

h) Extraccions.

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

i) Cerca i localització de vehicles robats o furtats a Espanya.

En cas de robatori o furt del vehicle, i amb la presentació prèvia de la denúncia corresponent davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement, el soci pot sol·licitar que el RACC col·labori en la seva cerca. Amb aquest objectiu es comuniquen les dades del vehicle a totes les nostres unitats, que miren de localitzar-lo.

j) Assistència en vies no asfaltades i camins i pistes forestals.

El RACC ha d'assistir o remolcar el vehicle, sempre que el vehicle que necessita assistència 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.

k) Vehicle de substitució.

Si el vehicle del titular, sempre que sigui un turisme, necessita, després de rebre assistència amb el RACC per una avaria, una reparació al taller que comporta més d'1 dia d'immobilització, el RACC ofereix 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 3 dies.

Per gaudir d'aquesta prestació, el titular ha 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.

l) Muntatge d'accessoris del vehicle a domicili.

Si el titular necessita que li instal·lin o muntin accessoris del seu vehicle, pot sol·licitar que es desplaci un tècnic-mecànic al seu domicili a fi de realitzar-ne la instal·lació o muntatge, sempre subjecte a la disponibilitat dels mitjans.

El soci ha 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 s'ha de trobar aparcant preferiblement en un lloc cobert i correctament il·luminat.

El servei de muntatge inclou únicament els accessoris següents:

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

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

L'assignació del personal especialitzat que ha de realitzar l'assistència s'efectua, com a màxim, dins de les 72 hores posteriors a la sol·licitud de petició.

m) Taller a domicili.

El titular pot sol·licitar al RACC que reculli el seu vehicle a domicili, a fi de traslladar-lo al taller —en un radi màxim de 50 km del punt de recollida— on se n'hagi de fer la reparació o la revisió, i que el torni al mateix domicili una vegada que hagi estat reparat o revisat. El servei té un cost especial per al soci de 40 € (IVA inclòs) que inclou al mateix expedient el lliurament i la recollida al taller. Per poder recollir el vehicle al taller, el titular ha d'abonar prèviament, per mitjà de targeta de crèdit o debit, l'import de la factura que calgui abonar al taller. Si no s'ha verificat aquest requisit, no es podrà recollir el vehicle en cap cas. Aquesta prestació es limita a 1 servei anual per persona coberta per les prestacions (per carnet).

n) Assistència a la bicicleta.

El servei d'assistència per 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, on pugui arribar un vehicle motoritzat habilitat per poder realitzar el servei d'assistència.

Quan el soci sol·licita assistència per a la bicicleta, és indispensable que estigui present en tot moment al lloc de l'avaría o incident, i ha de sol·licitar el servei en un termini màxim de 48 hores des que es produeix, llevat d'accident o per qualsevol altra causa de força major.

Reparació d'emergència al lloc d'immobilització de la bicicleta.

Aquesta garantia es presta a Espanya i Andorra. Si la bicicleta que conduïx el soci no pot iniciar o continuar el viatge a causa d'una avaría o d'un incident (entenent com a tal, pèrdua de pressió dels pneumàtics, punxades, trencament de la cadena, components desajustats o qualsevol altre incident que no la faci apta per circular amb normalitat), el RACC, si és possible, li ha de prestar una reparació d'emergència al lloc on es trobi immobilitzada, d'una durada màxima de 30 minuts. La mà d'obra és gratuïta i el soci ha d'abonar únicament el cost dels recanvis que s'hagin d'utilitzar per reparar la bicicleta.

Remolc de la bicicleta fins al taller.

Si la bicicleta no es pot reparar allà on ha quedat immobilitzada per l'avaria o l'accident, el RACC s'encarrega de remolcar-la, com a màxim, fins a 200 km des del·loc de l'avaria.

o) Responsabilitat civil en bicicletes.

Es cobreixen les conseqüències econòmiques corresponents als danys i perjudicis corporals, materials i consecutius que siguin responsabilitat civil extracontractual del soci durant la utilització de la bicicleta, d'acord amb la normativa legal vigent, causats involuntàriament o accidentalment a tercers, sempre que:

- Aquests danys es produeixin durant la circulació o utilització normal que correspona les bicicletes.

Els límits de la garantia són de 30.000 €.

Dins d'aquests límits s'inclouen també, si s'escau, el pagament de les costes i despeses judicials inherents a la defensa judicial i personal del soci.

Igualment, es garanteix la constitució de les fiances judicials exigibles per garantir aquesta responsabilitat civil.

Això no obstant, en cap cas es cobreixen les multes o sancions siguin de la naturalesa que siguin.

En cas de sinistre, el soci haurà d'enviar un email a juridica@racc.es i li informaran de com procedir.

3.2 MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: *RACC Global* i *RACC Global Beneficiari*.

Tindran dret a les cobertures 3.1.o) i 3.1.p) les modalitats *Familiars*. Es consideren com a tal, el soci cònjuge i els fills que convisquin amb el soci (registrats a la base de dades del Club) al seu domicili.

3.3 VEHICLES QUE HI 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 altura inferior a 3 m; els remolcs i les caravanes de fins a 750 kg de PMA, amb longitud inferior a 6 m i altura inferior a 3 m; així com les bicicletes en general.

3.4 ÀMBIT TERRITORIAL

Espanya, la resta del continent europeu i els països no europeus riberencs de la Mediterrània, excepte l'assistència a la bicicleta, que és a Espanya i Andorra.

3.5 EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Les que es deriven 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 responsabilitza dels possibles desperfectes que pugui causar el fet de remolcar-lo.

- Les despeses de carburants, peatges i dietes; les reparacions del vehicle efectuades a qualsevol taller; les peces de recanvi i les sostraccions d'equipatges i de material, d'objectes personals o d'accessoris incorporats al vehicle.
- Se n'exclou qualsevol despesa o sanció que es pugui derivar d'un excés del límit relatiu al pes, que es fixa en 3,5 t i que és, en tot cas, a càrrec del soci.
- Per tenir dret a les prestacions que s'estableixen en cas de robatori del vehicle, és necessari acreditar la presentació immediata d'una denúncia davant les autoritats competents.
- El RACC no es responsabilitza dels danys, desperfectes o minves que es puguin produir 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.), tret dels supòsits que recull el punt 3.1.j). Aquesta exclusió no s'aplica al punt 3.1.p) ni tampoc en activitats turístiques no competitives per a vehicles clàssics, tant en casos de travessies organitzades com d'excursions.
- Els accidents o les avaries ocorreguts practicant competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i juguesques. Aquesta exclusió no s'aplica al punt 3.1.p).
- Despeses inherents al desmuntatge i reconeixement per part del taller per determinar l'abast de l'avaria.
- El RACC no presta a l'estranger el servei que preveu el punt 3.1.c), pel que fa a la repatriació de vehicles amb matrícula estrangera o espanyola de caràcter provisional.
- Per tenir dret a les prestacions, cal disposar de l'autorització administrativa corresponent que l'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 s'obrirà el vehicle si el seu propietari o conductor habitual es troba present i ho autoritza, o bé en cas de requeriment per part dels agents de l'autoritat en aquells casos en què el soci perd les claus o les oblidà dins l'habitacle del vehicle i no pot obrir-lo.
- El RACC no presta el servei d'assistència a la bicicleta gratuïtament si són de lloguer, incloent-hi el lloguer de bicicletes públiques.

En relació amb la responsabilitat civil de bicicletes (3.1.p), se n'exclouen:

- 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 curses, 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 indirecta de la utilització de la bicicleta en qualsevol exercici acrobàtic, pràctica d'esport o fent servir equipament especialment dissenyat per dur a terme els exercicis esmentats.
- La responsabilitat civil derivada directament o indirecta de la utilització de la bicicleta amb finalitats comercials o de negocis, incloent-hi el 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.
- La responsabilitat civil del soci en aquells casos en què 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.
- El RACC no es fa càrrec de la compra del bitllet del ferri o vaixell, si és necessari, per al trajecte de tornada.

En la prestació relativa al servei de vehicle de substitució (3.1.k) s'exclouen totes les despeses derivades del lloguer del vehicle amb posterioritat als 3 dies que aquestes prestacions cobreixen.

D'altra banda, les despeses de consum (combustible) i altres d'específiques del vehicle de lloguer facilitat pel RACC, com ara peatges o aparcaments, són a càrrec del titular. Igualment, s'ha de fer càrrec de les multes d'aparcament i de trànsit en què hagi incorregut.

Pel que fa a la prestació relativa al vehicle de substitució, només s'aplica a turismes d'ús particular, sense incloure-hi motocicletes, ciclomotors, furgonetes, camions, etc.

De la prestació 3.1.k) s'exclouen tant les avaries que el RACC no hagi assistit com qualsevol tipus de revisió o manteniment del turisme.

Per als vehicles clàssics no s'apliquen els punts l) i m) de la prestació 3.1.

S'exclouen de la prestació de muntatge d'accessoris tots els accessoris que incorporin sistemes elèctrics o electrònics, així com els accessoris amb finalitat únicament estètica o no relacionada amb la seguretat o càrrega del vehicle.

La sol·licitud de prestació de l'apartat 3.1, punts k), l), m), n), o) i p) pel titular, suposa el consum d'1 de les assistències mecàniques anuals.

Pel que fa al punt l), el RACC es reserva el dret de no realitzar el muntatge dels accessoris que s'hi esmenten, en els casos en què el tècnic comprovi que aquests poden tenir defectes.

A més, el RACC s'eximeix de qualsevol responsabilitat pel muntatge dels accessoris, perquè es tracta d'elements fàcilment manipulables.

4. ASSISTÈNCIA PERSONAL EN VIATGE

4.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Prestacions en cas d'immobilització del vehicle per raó d'avaria, accident o robatori.

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 d'ocupants del vehicle que el soci condueix poden optar entre les prestacions no acumulables següents:

1. Si l'avaria o accident es produeix a més de 200 km del domicili del soci, pot optar per allotjar-se en un hotel de fins a 3 estrelles mentre duri la reparació i per un màxim de 3 nits, si l'incident té lloc a Espanya, o de 4 nits, si és a l'estranger, com també optar per un vehicle de lloguer mentre dura la reparació i durant un màxim de 2 dies. Això no obstant, s'ha de retornar el vehicle al mateix país on se'n realitzava la recollida i no pot ser conduït fora dels límits del país on ha tingut lloc el sinistre.
2. Trasl·lat en el mitjà de transport més idoni, a parer 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'ha d'acreditar la presentació de la corresponent denúncia davant l'autoritat competent en el moment de tenir-ne coneixement.

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

Si s'ha de traslladar el soci com a conseqüència d'una avaria o accident al vehicle que condueix, el RACC també es fa càrrec de les despeses ocasionades pel trasllat dels animals domèstics propietat del soci —de fins a 75 kg de pes— que hi viatgin en el moment del sinistre. Això, sempre que no hi hagi un altre acompanyant que es pugui encarregar del trasllat de l'animal i no sigui possible utilitzar el vehicle on viatgen per al trasllat. Aquest trasllat s'ha de realitzar en el mitjà de transport més idoni a parer del RACC i està subjecte a les seves limitacions.

Aquesta prestació també s'aplica 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 de tenir-ne coneixement.

b) Prestacions en cas d'immobilització del vehicle per indisposició del seu conductor.

Si durant un viatge el soci conductor del vehicle queda incapacitat per conduir i la resta d'ocupants no el poden substituir, el RACC posa a la seva disposició una de les opcions següents:

1. Trasl·lat d'un familiar perquè es faci càrrec del vehicle.
2. Enviament 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 darrer cas, no superin les de tornada al domicili. Únicament són a càrrec del RACC les despeses del xofer professional, amb l'excepció de totes les restants (tant pel que fa al vehicle com als seus ocupants).

El RACC pot repatriar el vehicle per altres mitjans, i l'elecció de la idoneïtat d'una o altra alternativa és a parer del RACC.

Si el vehicle que s'ha de repatriar arrossega un remolc que supera els 750 kg de pes, per aplicar aquesta prestació al remolc cal tenir contractada la modalitat *Caravana*.

c) Solucions en cas de pèrdua de claus del vehicle.

Si el soci no disposa de les claus que facilitin l'obertura del vehicle, el RACC preveïdues opcions assistencials, entre les quals escollirà l'alternativa que consideri més idònia:

1. Obertura del vehicle utilitzant mitjans mecànics si és possible, sempre que, a part del soci, del propietari o del conductor habitual del vehicle, es trobi present, en el moment de l'obertura, algun membre dels cossos i forces de seguretat.
2. Enviament d'un duplicat de les claus al soci, si les facilita algun parent o persona que ell indiqui.

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

Si en el transcurs d'un viatge del soci o del familiar cobert per les prestacions mora Espanya —o pateix una malaltia greu amb perill de mort— el seu cònjuge, pare, mare, fills o germans, i el mitjà utilitzat per al viatge no li permet avançar la tornada, el RACC es fa càrrec del seu trasllat i del trasllat dels familiars directes acompanyants —fins al primer grau de consanguinitat o afinitat— fins al lloc d'inhumació o d'hospitalització del familiar, sempre que estigui en territori nacional.

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

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

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

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

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

En aquest supòsit, el RACC avançarà també l'import de les fiances que se li imposin per garantir-ne la llibertat provisional o l'assistència personal al judici fins a un import màxim de 7.000 €, impostos inclosos.

Així mateix, el RACC avançarà fins a 1.500 € per a les despeses d'interpret derivades de la intervenció en aquests procediments.

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

En cas de sinistre, el soci haurà d'enviar un email a raccreeborsaments@raccasist.com i li informaran de com procedir.

g) Avançament de fons a l'estranger.

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

En cas de sinistre, el soci haurà d'enviar un email a raccreeborsaments@raccasist.com i li informaran de com procedir.

h) Missatges urgents.

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

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

i) Enviament de medicaments i d'objectes personals.

Si un soci es troba en tractament mèdic i es descuida els medicaments a casa, i aquests són difícils o impossibles de localitzar allà on es troba, el RACC realitza les gestions necessàries per disposar-ne i els fa arribar al soci pels mitjans més idonis, sempre que es pugui. El soci ha d'abonar el cost dels medicaments, així com els drets de duana que eventualment s'hagin de fer efectius.

El RACC també envia al soci, allà on es trobi, aquells objectes que es poden considerar de primera necessitat i que el soci ha oblidat a casa en el moment d'emprendre el viatge, sempre que siguin de substitució difícil o costosa allà on es trobi.

Així mateix, el RACC organitza i assumeix el cost de l'enviament al domicili del soci d'aquells objectes de primera necessitat que hagi oblidat allà on hagi estat de viatge. En tots els casos assenyalats en aquest epígraf, el RACC només assumeix l'organització de l'enviament, i el seu cost, per als objectes d'un màxim de 10 kg i fins a la quantitat de 180 €, impostos inclosos.

El RACC només realitza aquesta prestació si el país d'enviament permet l'entrada i tinença dels objectes.

j) Cerca i transport de l'equipatge i efectes personals.

Si un soci o familiar cobert per les prestacions pateix la pèrdua o robatori del seu equipatge o efectes personals durant un viatge, el RACC col·labora en la seva cerca i, en cas que els recuperi, s'encarrega d'enviar-los fins al seu domicili o fins on es trobi de viatge.

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

Es cobreixen els objectes d'ús personal necessaris en el transcurs del viatge, contra:

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

La indemnització màxima anual per carnet de soci i per a tots els sinistres patits pel soci i pels seus familiars coberts per les prestacions, en el transcurs d'un viatge, és de 600 €, impostos inclosos. La indemnització per l'equipatge té una depreciació per l'ús d'un 20%, per al primer any, i d'un 30% a partir del segon any transcorregut desde la compra.

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

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

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

La sol·licitud d'indemnització s'ha de realitzar en un termini màxim de 15 dies feiners des de la tornada del viatge, tret de causes justificades que ho impedeixin. Un cop hagi transcorregut el termini, el RACC pot reclamar els danys i perjudicis causats per la manca de comunicació.

En cas de sinistre, el soci haurà d'enviar un email a raccreeborsaments@raccasist.com i li informaran de com procedir.

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

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

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

En cas de pèrdua durant el trasllat per part d'una empresa de transport públic de viatgers, ha de presentar un certificat que constati els fets, emès per la companyia.

El soci ha de facilitar totes les proves que li puguin sol·licitar sobre l'existència i el valor de l'equipatge en el moment del succés.

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

- Núm. de soci (al corrent de pagament en el moment del succés).
- Original de la denúncia de la policia.
- Certificat de constatació del dany o de la pèrdua emès per la companyia.
- Originals de factures de compra o documentació acreditativa de l'existència dels objectes.

- Factures de reparació o, si no n'hi ha, certificat d'irreparabilitat.
- Relació detallada i valorada dels objectes robats, perduts o deteriorats.
- Indicació de les garanties subscrites amb altres companyies d'assegurances per al mateix risc.

I) Ampliació d'estada a l'estranger per pèrdua o robatori de passaport od'alguna altra documentació identificativa necessària per al viatge.

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

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

4.2 MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: *RACC Global* i *RACC Global Beneficiari*.

Totes les persones indicades en les casuístiques següents es consideraran familiars coberts per les prestacions (cobertura familiar), tret de les prestacions que recullen els punts 4.1.a), 4.1.b) i 4.1.c).

Hi tenen dret el soci, com a tal, i també:

- La parella del soci titular que tingui la modalitat *Soci Cònjuge* i convisqui al mateix domicili que el soci titular.
- Els fills menors de 35 anys que convisquin amb el soci. Així mateix, tenen dret a la prestació els fills del soci que hagin adquirit la majoria d'edat aquell any, sempre que no s'hagi produït la renovació del soci titular en el període anual en què el fill hagi assolit aquesta edat.
- Els fills del soci de qualsevol edat amb minusvalidesa física o psíquica, reconeguda oficialment, que convisquin al seu domicili i estiguin a càrrec seu.
- Els pares del soci o del seu cònjuge, majors de 65 anys, que convisquin al seu domicili i viatgin amb el soci.
- Altres menors de 35 anys, familiars o no del soci, que convisquin al seu domicili i viatgin.
- La resta d'ocupants del vehicle en cas d'accident, avaria o robatori, quan sigui el soci qui el conduïxi.

4.3 ÀMBIT TERRITORIAL

Es presta 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 trasllada el soci i la resta d'ocupants fins al lloc de destinació del vehicle o al domicili del soci, segons les prestacions.

Només es presten a Espanya, resta d'Europa i països no europeus riberencs de la Mediterrània els punts 4.1.a), 4.1.b), 4.1.c) i 4.1.f).

4.4 EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Se n'exclouen les despeses d'hotel i restaurant, llevat de les que preveuen els punts 4.1.a) i 4.1.l); les despeses de taxi i peatge, i les sostraccions d'equipatge, material i objectes personals, excepte les que preveu el punt 4.1.k) 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 tornada al domicili del soci que recullen els punts 4.1.d) i 4.1.e) són 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 és a càrrec del soci.
- Les despeses de consum (combustible) i altres d'específiques del vehicle de lloguer, com ara peatges o aparcaments, són a càrrec del soci. Igualment, s'ha de fer càrrec de les multes d'aparcament i de trànsit en què hagi incorregut.
- Les despeses addicionals derivades del trasllat d'animals domèstics (morrió, gàbia, corretja, etc.).

Per tenir dret a la prestació que recull el punt 4.1.d), és imprescindible que el soci i els seus familiars acompanyants presentin el bitllet de tornada al seu domicili i un informe mèdic que justifiqui la defunció o malaltia greu d'un familiar, que ha de ser prèviament aprovat pel RACC.

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

En relació amb la garantia d'equipatges, que recull el punt 4.1.k), se n'exclou:

- Tot robatori, destrucció o pèrdua causada intencionalment pel soci mateix o per negligència seva, o resultant d'una decisió de l'autoritat competent en cas de guerra, declarada o no, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge o qualsevol altre cas de força major.
- Tot robatori, destrucció o pèrdua causats per mudança.
- Els robatoris comesos pel personal del soci en l'exercici de les seves funcions.
- La sostracció d'objectes deixats sense vigilància en algun lloc públic.
- La destrucció que resulta d'un vici propi de la cosa, del seu desgast normal i natural i de l'abocament de líquids, matèries grasses, colorants o corrosius que formen part de l'equipatge del soci.
- La destrucció d'objectes fràgils, ceràmica, cristall, porcellana i marbre.
- El furt, la pèrdua i l'oblit o simple extraviament d'objectes.
- Els objectes següents: documents, cartes d'identitat, targetes de crèdit, targetes magnètiques, bitllets de transport, diners en metàl·lic, títols de valors i claus.
- Les pertinences següents: bicicletes; remolcs i caravanes; planxes de surf, surf d'estel o surf de vela; vaixells, motocicletes i altres mitjans de transport; planxes d'esquí o surf de neu, i tot tipus de material esportiu.
- El material de caràcter professional.
- Els instruments de música, objectes d'art, antiguitats, col·leccions i mercaderies.
- Les ulleres, lentilles, pròtesis i aparells ortopèdics de tota mena.

5. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA URGENT EN VIATGE

5.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Trasllat o repatriació sanitària de ferits i malalts.

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

El RACC es fa càrrec de:

1. Les despeses de trasllat a la clínica o a l'hospital més pròxim. En cas d'accident de circulació, tots els ocupants del vehicle tenen 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 fa càrrec de les despeses del trasllat, i el seu equip mèdic és qui determinarà el mitjà de trasllat més adequat segons la urgència o gravetat del cas.
3. Les despeses de trasllat o repatriació fins al seu domicili quan el ferit o malalt rebí l'alta.
4. En cas de malaltia psíquica sobtada diagnosticada definitivament per un especialista, la repatriació té lloc si les autoritats sanitàries del lloc on es troba i el mitjà de transport que s'utilitza ho permeten.

b) Trasllat o repatriació de familiars acompanyants.

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

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

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

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

Aquesta garantia té caràcter subsidiari a les prestacions que cobreix la Seguretat Social o qualsevol altre organisme o entitat asseguradora que tingui l'obligació de prestar assistència.

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

Si el soci o familiar cobert per les prestacions necessita assistència mèdica, a causada d'una malaltia sobtada o d'un accident ocorregut a l'estranger, el RACC es fa càrrec de les despeses mèdiques únicament a l'estranger fins a un màxim de 30.000 €, impostos inclosos, per persona i sinistre, de:

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

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

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

f) Despeses de convalescència a l'estranger.

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

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

Si durant el viatge un soci o un membre de la seva família cobert per les prestacions és internat en un centre mèdic, amb una hospitalització prevista de més de 5 dies, o és necessari, abans de tornar, un mínim de 7 dies de convalescència per prescripció mèdica, i no té la companyia de 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 fa càrrec de les seves despeses de pernoctació en un hotel de fins a 3 estrelles durant un màxim de 5 nits.

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

Si durant un viatge mor un soci o un familiar cobert per les prestacions, el RACC s'encarrega de realitzar les formalitats corresponents al lloc de la defunció, així com del transport o de la repatriació del cadàver fins al lloc d'inhumació, sempre que aquesta s'efectuï dins de la província de residència.

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

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

En el cas que els familiars coberts per les prestacions que l'acompanyaven en el moment de la defunció no puguin tornar pels mitjans inicialment previstos, o perquè no els ho permet el seu bitllet de tornada contractat, el RACC es fa càrrec del seu transport fins al lloc de la inhumació o del seu domicili a Espanya.

5.2 MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: *RACC Global* i *RACC Global Beneficiari*.

I totes les persones que indiquen les casuístiques següents es consideren familiars coberts per les prestacions (cobertura familiar):

Hi tenen dret el soci, com a tal, i també:

- a) La parella del soci titular que tingui la modalitat *Soci Cònjuge* i convisqui al mateix domicili que el soci titular.
- b) Els fills menors de 35 anys que convisquin amb el soci. Així mateix, tenen dret a la prestació els fills del soci que hagin adquirit la majoria d'edat aquell any, sempre que no s'hagi produït la renovació del soci titular en el període anual en què el fill hagi assolit aquesta edat.
- c) Els fills del soci de qualsevol edat amb minusvalidesa física o psíquica, reconeguda oficialment, que convisquin al seu domicili i estiguin a càrrec seu.
- d) Els pares del soci o del seu cònjuge, majors de 65 anys, que convisquin al seu domicili i que viatgin.
- e) Altres menors de 35 anys, familiars o no del soci, que convisquin al seu domicili i que viatgin.

La resta d'ocupants del vehicle en cas d'accident, avaria o robatori, quan sigui el soci qui el condueixi. Tots ells gaudeixen únicament de la cobertura que preveu el punt 5.1.a) número 1.

5.3 ÀMBIT TERRITORIAL

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

5.4 EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Les lesions sobrevingudes durant l'exercici d'una professió, així com les derivades de la pràctica d'esports en general.
- S'exclouen amb caràcter general els accidents i les lesions ocasionats per la pràctica de l'esquí alpí, esquí de fons, esquí artístic, salt d'esquí, surf de neu, patinatge sobre gel i per la pràctica de qualsevol esport d'hivern en general, excepte pel que fa a la prestació de trasllat de ferits.
- En tots aquests casos, s'exclou la intervenció (rescat) dins i fora de pistes.
- El suïcidi, així com les malalties i lesions que resultin de l'intent i que el titular es causi intencionalment a si mateix.
- Les malalties, lesions o estats patològics que es produeixin per una intencional ingestió o administració de begudes alcohòliques, drogues, substàncies tòxiques, narcòtics, o per la utilització de medicaments sense prescripció mèdica.
- Les despeses incorregudes en qualsevol tipus de pròtesi o ortesi, deteriorament o trencament inclosos.
- Els parts i embarassos, llevat de complicacions imprevisibles durant els sis primers mesos de gestació.
- Qualsevol tipus de malaltia psíquica crònica o preexistent.
- A Espanya i a l'estranger, el RACC no es fa càrrec de despeses inferiors a 18 €, impostos inclosos.
- Les despeses de rescat marítim quan el soci o qualsevol membre de la seva família es trobi viatjant en una embarcació.
- A l'estranger, el RACC només es fa càrrec d'aquelles despeses mèdiques que siguin justificades a través d'un informe mèdic i prèviament aprovades pel RACC.
- Les despeses d'inhumació, fèretre i cerimònia, en el cas de trasllat o repatriació de morts.
- S'exclou qualsevol tipus de despesa mèdica amb finalitats terapèutiques, de tractament estètic o de tipus odontològic. Les despeses de medicina preventiva.
- El RACC no es fa càrrec de cap trasllat o repatriació sanitària del soci o familiars acompanyants que no hagin presentat un informe mèdic prèviament aprovat pel RACC, així com una còpia del bitllet de tornada al seu domicili.
- El RACC no es fa càrrec de la compra del bitllet del ferri o vaixell, si és necessari, per al trajecte de tornada.

6. METGE DE GUÀRDIA

Servei de consulta i assessorament mèdic telefònic, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. A través d'una trucada telefònica al número d'assistència, l'atén un metge del RACC per assessorar-lo i aconsellar-lo sobre les alternatives possibles a l'hora de solucionar aspectes relacionats amb la salut del soci o 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.

6.1 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 mobilitza, a càrrec del titular, els recursos més adequats en funció de la patologia i disponibilitat de la zona.
- c) Facilitar les primeres instruccions sobre les maniobres que cal realitzar, en esperada l'arribada dels recursos necessaris.

6.2 MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: *RACC Global* i *RACC Global Beneficiari*.

6.3 EXCLUSIONS I LIMITACIONS

Aquest és un servei de consulta telefònica, per tant, els metges del RACC mai no poden realitzar diagnòstics de malalties o prescripcions de medicaments.

7. ORIENTACIÓ A GENT GRAN I SITUACIONS DE DEPENDÈNCIA

7.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Servei de consulta i assessorament telefònic, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. A través d'una trucada telefònica al número d'assistència, un especialista del servei mèdic del RACC assessorar i aconsella sobre alternatives possibles per garantir la seguretat, la salut, el confort i la qualitat de vida de gent gran o de persones en situacions de dependència temporal o permanent, a més de derivar-lo a la nostra empresa col·laboradora que prestarà el servei.

7.2 PRESTACIONS

a) Assessorament.

Atenció telefònica i orientació sobre la qualitat de vida de gent gran o de persones en situacions de dependència. El RACC proporciona informació i assessorament adequat sobre solucions i alternatives possibles. També l'informa sobre els ajuts de l'Administració i els tràmits necessaris per obtenir-los.

b) Estudi personalitzat.

En els casos la complexitat dels quals ho aconselli es realitza, a criteri del RACC, un estudi personalitzat de les necessitats existents en matèria de seguretat, salut, confort i qualitat de vida, per determinar les alternatives més adequades a cada cas. Aquest servei el presta personal especialitzat a les instal·lacions pròpies de les entitats seleccionades com a col·laboradores del RACC en la prestació del servei. El RACC, a més, fa un seguiment periòdic del diagnòstic i la seva aplicació.

c) Serveis d'ajuda a domicili.

En el cas que sigui necessària l'ajuda a domicili, el RACC posa a la seva disposició una xarxa de professionals que, a fi de millorar la qualitat de vida en l'entorn habitual de les persones amb mobilitat reduïda, li presten:

- Serveis d'atenció a la persona: higiene personal, mobilitzacions, acompanyaments fora del domicili, cures d'infermeria, fisioteràpia, podologia, guàrdies diürnes i nocturnes, cangurs infantils, serveis domèstics, perruqueria, etc.
- Serveis d'atenció a l'entorn: neteja de la llar, cura de la roba, compres, preparació d'aliments, adaptació de l'habitatge (reformes, adaptació, aparells o utensilis especials).

d) Residències, centres de dia i habitatges tutelats.

Si així es diagnostica, el RACC i les seves entitats col·laboradores posen a disposició del soci la residència, el centre de dia o l'habitatge tutelat prèviament seleccionat en condicions preferents. A més, el RACC s'encarrega de la cerca de plaça a la residència, al centre de dia o a l'habitatge tutelat.

7.3 MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: *RACC Global*, *RACC Global Beneficiari*, *Cònjuge* i fills menors de 35 anys que convisin amb el soci.

7.4 EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- Els costos que es deriven dels serveis inclosos en les prestacions complementàries que recullen els punts 8.2.c) i 8.2.d), que el soci ha d'abonar a l'empresa prestadora del servei.

8. ASSISTÈNCIA URGENT A LA LLAR

8.1. 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 gaudi normal del domicili del soci.

Només es consideren serveis urgents les peticions referents a serveis de:

- Serralleria
- Electricitat
- Aigua
- Vidrieria

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

- Trencaments de vidres de portes 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 ha neveres, frigorífics, rentadores, rentaplats o similars.
- Manca de subministrament elèctric que impedeix 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 com a 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 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 és a càrrec del soci, que ha 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, oblit o robatori de les claus, o la inutilització del pany per intent de robatori 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 seves terrasses i balcons, el RACC hi envia un serraller que realitza la reparació d'urgència necessària per a l'obertura. S'hi inclouen el canvi de pany o l'extracció de la clau, i els eventuals costos de materials són a càrrec del soci.

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

b) Servei urgent d'electricitat.

Si arran d'una avaria en les instal·lacions particulars de la llar habitual del soci es produeix una manca d'energia elèctrica, a tot l'habitatge o en alguna de les dependències, el RACC hi envia un operari que realitza 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 domèstica.

Quan es produeix un trencament a les conduccions fixes de l'aigua de la llar del socítitular, el RACC hi envia un operari que realitza la reparació d'urgència necessària perquè l'avaria quedi solucionada.

S'hi inclou la fuga d'aigua en tubs flexibles d'aigüeres de cuina, bidets, lavabos, termos, etc. 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 generalde l'habitatge. I l'embós o desembós (un 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 vidrieria.

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

8.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: *RACC Global* i *RACC Global Beneficiari*. Hi tenen dret el soci, com a tal, i també:

- a) La parella del soci titular que tingui la modalitat *Soci Cònjuge* i que visqui al mateix domicili que el soci titular.
- b) Els fills del soci que hagin adquirit la majoria d'edat aquell any, sempre que no s'hagi produït la renovació del soci titular en el període anual en què el fill hagi assolit aquesta edat. Els fills del soci de qualsevol edat amb discapacitat física o psíquica, reconeguda oficialment, que visquin al seu domicili i que estiguin a càrrec seu.
- c) Els pares del soci o del seu cònjuge, majors de 65 anys, que visquin al seu domicili i que viatgin.
- d) Altres menors de 35 anys, familiars o no del soci, que visquin al seu domicili i que viatgin.

El RACC ofereix assistència a la llar als residents a Espanya que siguin socis titulars i beneficiaris amb carnet.

8.3. ÀMBIT TERRITORIAL

Tot el territori nacional, tant per a l'habitatge habitual del soci com per a la segona residència.

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, beneficiari o cònjuge, o bé s'ha de demostrar, mitjançant rebut domiciliat, que alguna de les figures anteriors hi viu de manera efectiva.

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

8.4. GARANTIA

El RACC garanteix durant 12 mesos els treballs realitzats, sempre que el material utilitzat, l'hagi aportat l'operari o el 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 l'any.

8.5. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

a) Referents al servei de serralleria:

- Canvis de bombí, panys o arranjaments de tota mena, excepte els provocats per l'actuació del servei urgent de serralleria (punt 9.1.a).
- La 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, el beneficiari o el soci cònjuge amb carnet i ha d'estar present en el moment de l'obertura (si el soci titular, beneficiari o soci cònjuge no hi és, haurà d'autoritzar expressament un

tercer o hi haurà d'haver algun agent de l'autoritat competent). El domicili del soci, beneficiari o soci cònjuge amb carnet és el que facilita 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 les del soci cònjuge a la base de dades del RACC, com també notificar al RACC qualsevol canvi de domicili.

b) Referents al servei d'electricitat:

- La reparació d'avaries pròpies de mecanismes com ara endolls, conductors, interruptors, etc.
- La reparació d'avaries pròpies d'elements d'il·luminació com llums, bombetes, fluorescents, etc.
- La reparació d'avaries pròpies d'aparells de calefacció, electrodomèstics i, en general, qualsevol avaria pròpia d'un aparell que funcioni per subministrament elèctric.
- Els danys produïts per 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.
- La reparació d'avaries als armaris de comptadors o elements de la comunitat de propietaris.

c) Referents al servei de fontaneria domèstica:

- La 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, malgrat s'efectuïn dins de les 4 primeres hores de feina de l'operari.
- La 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. Les conduccions de gas.
- Avaries en canonades ubicades 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 vidrieria:

- Vidres de portes interiors, taules, armaris o miralls.
- Desperfectes per escantells, raspadures, deterioraments superficials o similars.
- No es cobreix el cost del propi 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) Comuns:

Amb caràcter general a qualsevol servei urgent, els treballs de reparació no urgentso millores, tot i que s'efectuïn dins de 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 apliquen les condicions específiques definides per a l'esmentada tipologia de servei.

Exclosos els habitatges arrendats pel soci a terceres persones.

9. SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A LA LLAR

9.1 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 recull l'apartat 9 Assistència urgent a la llar.

9.1.1 Servei de manetes o bricolatge a domicili.

Descripció:

GENERAL:

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 bany, miralls, penja-robes, barres d'armaris.
- Col·locació del suport de dutxes tipus telèfon i connexió; baldes, prestatgeries; termofluids, sense necessitat de modificació elèctrica.
- Platines de terminació: embellidor de terres (tapajunts en la unió de dos terrediferents), protector de cantonera de paret.
- Aïllar finestres: únicament posant-hi el rivet entre la fulla i el marc, fixar el vidre amb silicona.
- Reparació de persianes enrotllables amb mecanisme de corda, cinta o maneta, encastades en un caixó.
- Canvi o instal·lació, a les portes interiors de fusta, de tiradors, picaportes, poms i molles.
- Canvi de frontisses a les portes petites dels mobles de la cuina, el 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 llums, aplics o plafons, sempre que no se n'hagi de modificar el cablejat.
- Ajust d'aixetes soltes i canvi de sabates, si en porta. Purgar radiadors.
- Segellar amb silicona les banyeres, dutxes, lavabos i aigüeres.
- Tapar petits forats a la paret, no enrajolada, que s'hagin produït amb un trepant (penjant quadres, accessoris...).

MANETES LLAR:

AIGUA:

- 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 lavabos (exclosos els de banyera o plat de dutxa).
- Neteja de sifons d'aigüeres de cuina, banys, bidets, etc. (un servei a l'any).
- Ajust d'ancoratges d'elements sanitaris (lavabos, vàters i bidets).

ELECTRICITAT:

- Canvi d'endolls sense modificació de punts de llum.
- Muntatge de ventiladors o llums 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.

FUSTERIA:

- 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.

AIRE CONDICIONAT:

- Revisió del sistema d'aire condicionat.
- Neteja de filtres. MANETES TECNOLÒGIC
- 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 realitzats, sempre que el material utilitzat, l'hagi aportat l'operari o el 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 sol·licitat i autoritzat prèviament per la Central d'Alarms 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 3 hores no fraccionables. A partir de les 3 hores, el soci ha d'assumir el cost de la mà d'obra del professional. L'import dels materials són 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 3 hores, s'hi apliquen les condicions específiques definides per a l'esmentada tipologia de servei, en què el soci ha d'assumir el cost de la mà d'obra del professional. Els materials sempre els ha d'aportar el client, qui n'haurà de disposar en el moment de l'atenció del servei.

El servei es pot prestar de 8 a 20 h, de dilluns a divendres (tret dels festius), i segons la disponibilitat del professional.

Excloso els habitatges arrendats pel soci a terceres persones.

9.1.2 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 realitzen les operacions pertinents de revisió, verificació i control necessàries, segons consten al full de confirmació de realització del servei que rep el soci.

La revisió, d'una durada màxima d'1 hora, es realitza 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 bona pràctica 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 obligatoris per normativa.

Així mateix, l'emissió d'aquest informe no eximeix la propietat de realitzar un manteniment i un 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.
- Excloso 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 realitza 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 posaa 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, fontaneria domèstica, vidrieria i electricitat.

- Serveis de reparacions.
- Serveis de reformes.

9.1.3 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 al 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 ajuda en la utilització 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, sense perjudici del cost dels serveis de telecomunicació que hagi d'utilitzar el soci com a requisit per accedir als serveis, si s'escau. El nombre de consultes que el soci pot realitzar és il·limitat. La disponibilitat del servei és de 24 hores, els 365 dies de l'any.

Productes suportats:

- Sistema operatiu: tots els sistemes operatius Windows (95, 98, 2000, XP i Vista 32bits, versió Home i Professional).
- Programari (en PC amb sistema operatiu Windows):
 - Programes d'oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Frontpage i Access).
 - Programes d'Internet: Internet Explorer, Netscape Navigator, Mozilla Firefox, Outlook i Outlook Express, Eudora, MSN Messenger i Yahoo Messenger.
 - Programes multimèdia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio i els principals còdecs del mercat.
 - Compressors: Winzip, Winrar.
 - Copiadors: Nero.
 - Peer to peer: emule, Kazaa, edonkey.
 - Antivirus i tallafocs: Panda, Norton, Symantec, McAfee.
 - Gestió de programes de control (drivers) de qualsevol dels dispositius a dalt esmentats.
- Maquinari (en PC amb sistema operatiu Windows): components interns de l'ordinador, tant de taula com portàtil (targeta gràfica, targeta de so, targetes de xarxa, etc.), monitor, teclat, ratolí, impressores, mòdem, lectors i gravadores de CD i DVD, escàners, dispositius d'emmagatzematge externs, càmera web i PDA.

Exclusions i limitacions:

Actualment no se suporten els productes següents:

- Sistemes operatius de la família UNIX.
- Sistemes operatius de la família OS de Mac®.
- Plataformes de servidor.
- Sistemes de càlcul avançats (sistemes de cad, servidors de base de dades, etc.).
- PC experimentals de fabricació casolana.

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

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

9.1.4 Servei d'assistència tecnològica.

Descripció:

Servei d'atenció telefònica per atendre les consultes sobre l'equipament tecnològic del qual disposa el soci a casa seva.

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

Dispositius sobre els quals es presta el servei:

- a) TDT
- b) Ordinadors
- c) DVD-Vídeo
- d) Home Cinema
- e) Càmera digital
- f) Vídeo digital
- g) Televisors
- h) Consoles de joc
- i) Equips Media Center
- j) Canons de projecció

Exclusions i limitacions:

El servei es pot sol·licitar per telèfon trucant al 93 396 10 98. Aquestes consultes tenen caràcter gratuït, sense perjudici del cost dels serveis de telecomunicació que hagi d'utilitzar el soci com a requisit per accedir als serveis. El nombre de consultes que el soci pot fer és il·limitat. La disponibilitat del servei és de 24 hores, 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, però no es fa responsable de la prestació d'aquests serveis.

9.2 MODALITATS QUE HI TENEN DRET

El RACC ofereix assistència a la llar als residents a Espanya que siguin socis titulars i beneficiaris amb carnet.

Les modalitats que hi tenen dret són: *RACC Global* i *RACC Global Beneficiari*.

9.3 ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial d'Espanya amb les matisacions següents:

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, beneficiari o cònjuge, o bé s'ha de demostrar, mitjançant rebut domiciliat, que alguna de les figures anteriors hi viu de manera efectiva.

10. 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.

10.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

a) Assessorament.

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

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

- Civil: família, obligacions i contractes, herència i successions, drets reals, responsabilitat extracontractual, defensa de consumidors i usuaris.
- Penal: delictes i faltes.

El RACC posa a disposició del soci una xarxa de bufets d'advocats col·laboradors que l'atendran sempre en condicions especials.

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

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

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

e) Recursos de multes.

Assessorament

Atenció de tota mena 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 d'un termini suficient per gestionar-la, elabora els escrits pertinents que s'han de presentar, exclusivament en via administrativa. La persona que figura a la denúncia administrativa com a presumpta infractora ha d'autoritzar el RACC, per escrit, perquè elabori i presenti els plects de descàrrecs i recursos. Per fer-ho ha de remetre la documentació necessària que el RACC li indiqui, previ contacte amb ell a través dels canals que s'habilitin a l'efecte. L'Administració enviarà directament al soci la resolució del recurs.

Presentació d'escrits

El RACC també presenta els escrits davant dels organismes administratius pertinents.

10.2 MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: *RACC Global* i *RACC Global Beneficiari*.

A més, també hi tenen dret el soci cònjuge i fills menors de 35 anys (registrats a la base de dades del Club) que convisquin amb el soci al seu domicili. El soci ha de tenir una modalitat amb cobertura familiar i assistència en carretera (*RACC Global*).

Tenen dret a la prestació del punt 11.1.e) les modalitats *RACC Global* i *RACC Global Beneficiari*.

10.3 ÀMBIT

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

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

10.4 EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- El RACC assessora sobre consultes que versin sobre qualsevol àmbit del Dret espanyol (no relatives al Dret Mercantil), llevat d'aquelles que afectin o puguin afectar, directament o indirecta, els interessos del RACC, o puguin perjudicar-ne l'imatge o prestigi professional.
- L'assessorament del RACC es basa en les dades que facilita el soci, i no es fa responsable de l'aportació completa de la documentació pel soci ni de la seva veracitat.
- El RACC es reserva el dret de decidir quines consultes, en funció de la seva complexitat especial, requereixen ser ateses i analitzades personalment per un bufet d'advocats.
- La redacció de reclamacions no recollides al punt 11.1.c), així com l'elaboració i la revisió de declaracions fiscals i tributàries, ni la realització de càlculs laborals, de pensions, quitances, etc.
- Les despeses i la tramitació de la via judicial, si és necessària.
- Els casos que per la seva complexitat especial necessitin una atenció personalitzada per part del bufet col·laborador.
- El RACC s'eximeix de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels bufets d'advocats col·laboradors, als quals correspon en exclusiva la direcció tècnica i jurídica del cas.
- Pel que fa als recursos de multes, han de constar com a denunciats en la corresponent notificació les persones que descriu l'apartat Modalitats que hi tenen dret.

11. EXCLUSIONS GENERALS

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

- Les malalties o lesions que es produeixin com a conseqüència de patiments crònics o que siguin previs a l'inici del viatge, així com les seves complicacions o recaigudes.
- 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 abús 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 condició de soci per incompliment de les seves obligacions com a tal, i exigir-li la responsabilitat derivada de l'ús indegut o abús 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, conductor, ocupant o de les persones que hi viatgin.
- 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 o de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques, independentment que el soci que sol·liciti l'assistència en sigui el conductor o un dels ocupants.
- Els accidents que sobrevinguin practicant competicions esportives, oficials o privades, així com en entrenaments, proves i juguesques, i la participació en excursions i travessies organitzades no relacionades amb vehicles clàssics del RACC, es pot contractar una pòlissa suplementària d'assistència en viatge a qualsevol delegació.

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 s'hagi satisfet la quota corresponent.

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

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

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

Totes les prestacions que necessitin desplaçament de personal RACC especialitzats presten sempre que hi hagi disponibilitat dels mitjans utilitzats.

El nombre màxim anual d'assistències mecàniques gratuïtes és de 6 a Catalunya, i un màxim de 5 a la resta del territori espanyol.

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

Els sinistres ocasionats per activitats esportives i turístiques d'aventura, com ara ràfting, descens d'aigües braves, piragüisme, canoa caiac, esquí nàutic, surf de vela, trekking, senderisme o ciclisme (en vies no asfaltades), auto 4x4, moto raid, quads, salt de pont, barranquisme, parapent, heliesquí, hidrobòb, hidrotrineu, alpinisme, escalada, submarinisme, paracaigudisme, ala delta, vol amb ultralleuger, espeleologia, etc.

- Les lesions o els accidents corporals com a conseqüència d'accions delictives; provocacions, batusses, baralles i duels; imprudències, juguesques, o qualsevol fet arriscat o temerari.

El RACC no cobreix els costos telefònics de les trucades necessàries per gestionar qualsevol expedient. El RACC denegarà l'assistència, si el soci titular no està al corrent de pagament.

12. LIMITACIONS

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

Tampoc no respon dels possibles danys o robatoris als vehicles abans de l'arribada de l'assistència enviada pel RACC o quan els automòbils estacionin en un aparcament públic o privat. Els serveis d'assistència es presten sempre que el temps de permanència fora del domicili habitual no sigui de més de 60 dies, per viatge o desplaçament. En cas d'estades superiors, així com per a acompanyants no socis.

13. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

RACC té el compromís irrevocable amb els seus socis de respectar el seu dret fonamental a la protecció de les 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 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 de soci. A més, RACC tractarà totes aquelles dades que siguin necessàries per a la prestació de qualsevol de les assistències objecte de les prestacions, incloses, si escau, dades de salut.

En 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 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 us uneix al RACC

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

Aquest tractament és necessari per formalitzar la seva condició com a soci del RACC o per prestar-li el servei que ens sol·licita. 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 no es prendran decisions automatitzades en base a aquest 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 (www.racc.es/quienesomos) 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 ha prestat el seu consentiment a través de la casella habilitada a aquest 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 fer per qualsevol mitjà, tant físic com telemàtic (correu electrònic, fax, SMS, xarxes socials, aplicacions mòbils, etc.).

A quins destinataris es comunicaran les seves dades?

1. Grup RACC

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

- Oferir o recomanar-li serveis o productes del Grup RACC que puguin ser del seu interès.
- Complir obligacions legals. El RACC comunicarà les 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.

2. 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 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 aquesta companyia asseguradora.

Pel que fa al tractament de les seves dades que realitzi la companyia asseguradora, podrà exercir els drets especificats a l'apartat següent adreçant-se al correu electrònic lopd@arag.es o si ho prefereix, mitjançant carta postal adreçada al C/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (amb la referència 'Protecció de dades'). En 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 Privadesa d'ARAG a la pàgina web www.arag.es

3. Diferents encarregats de tractament

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

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

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 previstos per la llei, sol·licitar que les seves dades es bloquegin i 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 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 li afecta significativament de manera similar.

Per exercir els drets especificats podrà utilitzar els formularis posats 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 dirigint-se a: Avinguda Diagonal, 687, 08028 Barcelona (A/A. Delegat de Protecció de Dades del RACC). Ha d'aportar còpia del seu DNI o document oficial que li acrediti.

També té dret a presentar reclamació a 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, li 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.

Per quant de 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 recollides.

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 què 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 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 de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Conservarem les seves dades bloquejades durant els terminis previstos a les disposicions aplicables o, si escau, a les relacions contractuals mantingudes amb el RACC, procedint a la seva supressió física una vegada transcorreguts aquests terminis.

14. OBLIGACIONS I DEURES DEL SOCI

Els serveis d'assistència es presten al soci o al beneficiari amb carnet, prèvia trucada a la Central d'Alarmes del RACC.

El domicili del soci, del beneficiari i del soci cònjuge amb carnet és aquell que faciliti el soci titular com a residència habitual per a la base de dades del RACC. El domicili del soci, del beneficiari i del soci cònjuge han de coincidir, així com la domiciliació bancària. 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 realitzi anualment en aquest compte, mentre no es produeixi la seva baixa com a soci del Club. El soci també autoritza la utilització d'aquesta domiciliació bancària per cobrar aquells serveis que hagi sol·licitat prèviament i que les cobertures del soci no cobreixin.

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

El carnet del RACC és a títol personal i intransferible.

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

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

Telèfon d'atenció de reclamacions de serveis bàsics relacionats amb el Servei Mèdic i la Targeta RACC MASTER: 900.700.702, de dilluns a divendres de 8 a 21

h. Per a la resta de serveis, es pot adreçar al telèfon de FONORACC en el mateix horari d'atenció.

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

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

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

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

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

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

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