

# Prestacions

## RACC Habitat Plus



Abril 2025

**RACC**  
Mobility  
Club

*Hi som per ajudar*

## 1. MODALITATS

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

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

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

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

### REQUISITS PER SOL·LICITAR ASSISTÈNCIA

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

### COM ES CONTACTA AMB EL RACC EN CAS D'ASSISTÈNCIA

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

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

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

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

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

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

El servei es prestarà exclusivament en el domicili vinculat a l'alta del servei, el qual haurà d'estar registrat en la base de dades del RACC i situat dins de l'àmbit territorial d'Espanya.

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

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

## 3. SERVEIS DE REPARACIONS ELÈCTRIQUES A LA LLAR

### 3.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Serveis assistencials a la llar que tenen com a objectiu solucionar o mitigar una avaria elèctrica i/o d'un electrodomèstic al domicili del soci.

#### 3.1.1. Servei urgent de reparació d'avaries elèctriques

Quan una avaria a les instal·lacions particulars de l'habitatge habitual del soci resulti en una falta d'energia elèctrica, ja sigui a tot l'habitatge o en alguna de les seves dependències, s'enviarà un operari per fer la reparació d'urgència necessària per restablir el subministrament de fluid elèctric, sempre que l'estat de la instal·lació ho permeti.

#### Condicions del servei

- Avaria o urgència a la xarxa elèctrica domèstica: ocurrència d'una avaria o d'una fallada a la xarxa elèctrica domèstica de manera imprevista, sobtada i aliena a la intencionalitat del client, amb independència de si dona lloc o no a danys materials o personals.
- L'avaria es considerarà urgent en cas d'absència total de subministrament d'energia elèctrica en alguna de les fases de la instal·lació pròpia, sempre que l'origen de l'avaría se situï a l'interior de l'habitatge.
- El cost de la reparació inclou desplaçament i les 3 primeres hores de mà d'obra en cada servei, sense límit d'usos (la resta d'hores tenen el mateix cost que el servei no urgent). El servei d'urgència es gestionarà en menys de 3 hores des de la seva notificació, i ha de ser sol·licitat telefònicament.

- Xarxa elèctrica domèstica: instal·lació elèctrica de l'habitatge que inclou tots els cables que, de manera permanent, integren la xarxa elèctrica de la llar, així com la resta d'elements de la instal·lació elèctrica, com ara endolls, interruptors, fusibles, timbres, transformadors, línies de llum, diferencials i caixa de fusibles, situats dins del límit de l'habitatge i a partir del comptador privat.

### 3.1.2. Servei de reparació d'electrodomèstics

Quan una avaria dels electrodomèstics de l'habitatge habitual del soci comporti el mal funcionament del frigorífic, el congelador de cofre, la rentadora, l'assecadora, el rentavaixella, el forn, la placa vitroceràmica, la campana extractora o l'escalfador elèctric, s'enviarà un professional per fer la reparació necessària.

#### Condicions del servei

- Avaria o reparació necessària en electrodomèstics: la reparació cobreix els supòsits específics pels quals el frigorífic, el congelador de cofre, la rentadora, l'assecadora, el rentavaixella, el forn, la placa vitroceràmica, la campana extractora o l'escalfador elèctric no funcionen correctament.
- Disponibilitat de peces: la reparació està subjecta a la disponibilitat de les peces al mercat.
- El cost de la reparació inclou el desplaçament del professional i fins a 3 hores de mà d'obra en cada servei sense límit d'usos, a partir de la fi del període de garantia de l'aparell. La resta d'hores tindran el mateix cost que el servei no urgent.

### 3.1.3. Servei de reparació de televisors

Quan una avaria del televisor de l'habitatge habitual del soci provoqui el mal funcionament de l'aparell, s'enviarà un professional per fer la reparació necessària.

#### Condicions del servei

- Avaria o reparació necessària de televisors: la reparació cobreix els supòsits específics pels quals el televisor no funciona correctament, incloent-hi problemes de pantalla, so, connectivitat i altres fallades tècniques.
- Disponibilitat de peces: la reparació està subjecta a la disponibilitat de les peces al mercat.
- El cost de la reparació inclou el desplaçament del professional i fins a 3 hores de mà d'obra en cada servei sense límit d'usos. La resta d'hores tindran el mateix cost que el servei no urgent.

### 3.1.4. Servei "El meu electricista"

El servei "El meu electricista" ofereix solucions ràpides i eficients per a petites tasques d'electricitat a la llar que acostumen a posposar-se per falta de maquinària, habilitat o temps.

#### Condicions del servei

- Petites tasques d'electricitat: el servei cobreix petites reparacions i millores elèctriques a la llar, com ara fixar cables, treure punts de llum, substituir interruptors, canviar endolls i fusibles, resintonitzar canals de TV/TDT i altres petites tasques elèctriques.
- El cost de la reparació inclou el desplaçament del professional i fins a 2 hores de mà d'obra. El límit és d'1 servei de 2 hores a l'any. La resta d'hores tindran el mateix cost que el servei no urgent.

### 3.1.5. Servei de reparacions

Posada a la disposició del soci, en condicions preferents, de la xarxa d'assistència a la llar per a reparacions, amb més de 30 gremis i 4.000 professionals que presten servei arreu d'Espanya i amb la garantia d'1 any en qualsevol reparació.

#### Condicions del servei

- El servei de reparacions inclou el desplaçament del professional al domicili en qualsevol supòsit diferent dels serveis descrits més amunt, segons el gremi sol·licitat.
- El soci haurà d'acceptar el cost dels serveis contractats, així com el de la mà d'obra, els materials i la maquinària necessaris per dur a terme el servei.

## 3.2. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

### Import màxim en materials

- Inclou un màxim de 100 € en peces a l'any per avaries en la instal·lació elèctrica, els electrodomèstics i el televisor.

### Serveis exclosos

- No inclou els danys d'ordre estètic, com les ratllades i esquerdes, ni els danys que no impedeixin la utilització normal de l'electrodomèstic.
- No inclou la instal·lació de cap electrodomèstic, ni tampoc de preses ni punts de connexió.

En cap cas, el servei "El meu electricista" substitueix els professionals en la reparació de grans avaries ni tampoc en les reparacions considerades com a serveis urgents.

- El servei "El meu electricista" no inclou els treballs duts a terme per aquests professionals: lampista, expert en persianes, fuster, paleta, vidrier, fuster d'alumini, manyà, etc. Aquesta llista es mostra a tall d'exemple i, per tant, no constitueix un nombre tancat de serveis.
- Escalfadors elèctrics amb una potència elèctrica superior als 24,4 kW.

### 3.3. MODALITAT QUE HI TÉ DRET

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

La modalitat que hi té dret és: RACC Habitat Plus.

### 3.4. ÀMBIT TERRITORIAL

El servei es prestarà exclusivament en el domicili vinculat a l'alta del servei, el qual haurà d'estar registrat en la base de dades del RACC i situat dins de l'àmbit territorial d'Espanya.

### 3.5. GARANTIA

El RACC garanteix durant 12 mesos els treballs duts a terme, sempre que el material utilitzat, tant si l'ha aportat l'operari com el soci, sigui de nova adquisició; i durant 36 mesos, els materials substituïts o, si no n'hi ha, la garantia que ofereix el fabricant.

## 4. SERVEIS DE REVISIÓ I REPARACIÓ DE L'AIRE CONDICIONAT

### 4.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Prestació de serveis d'aire condicionat que tenen com a objectiu solucionar o mitigar avaries en aparells tipus *split* i per conductes al domicili del soci.

#### 4.1.1. Servei de reparació d'aparells d'aire condicionat tipus *split* i per conductes

Avaries que impedeixin el correcte funcionament de l'aparell instal·lat a l'habitatge del soci, un cop s'acaba el període de garantia. Com que es tracta d'un sistema de regulació de la temperatura de l'aire, s'utilitza amb l'objectiu de proveir d'aire fresc/calent i renovat, de manera constant, un espai tancat.

#### Condicions del servei

- Es reparen aparells d'aire condicionat de tipus *split* i per conductes, incloses les unitats externa i interna, corresponents a un sistema autònom d'aire condicionat.
- La reparació està subjecta a la disponibilitat de les peces al mercat.
- Inclou desplaçament, fins a 3 hores de mà d'obra i un import màxim de 50 € en peces a l'any.

#### 4.1.2. Servei de revisió d'aparell d'aire condicionat de tipus *split* i per conductes

##### Revisió de l'aparell d'aire condicionat de tipus *split*

Servei de revisió anual de l'aire condicionat que inclou: revisió de l'estat dels filtres, comprovació de l'absència de trencaments i de la presència de pols dipositada a l'interior, inspecció de la bateria del condensador, comprovació que no conté partícules de pols, comprovació de la pressió del gas refrigerant i de l'absència de sediments d'oli provinents del compressor en les unions de les canonades (que indiquen la presència de fuites) i revisió de l'estat de les safates i dels conductes de desguàs, així com de la lliure circulació dels condensats.

##### Revisió de l'aparell d'aire condicionat per conductes

Servei de revisió anual que inclou:

- a) Neteja del filtre de la unitat interior: la neteja de filtres de la unitat interior es duu a terme sobre el fals sostre, que ha de ser de fàcil accés. Es localitza a la part posterior de la unitat interior. Els treballs inclosos són l'aspiració de la pols i la neteja dels filtres amb sabó neutre.
- b) Neteja de reixetes o difusors (amb una estimació de 6 reixetes): els treballs de neteja de reixetes inclouen l'aspiració i el rentat de les reixetes amb sabó neutre.
- c) Neteja de la reixeta de la unitat exterior: els treballs consisteixen en el raspallat exterior i la neteja de la reixeta mentre l'equip està apagat.

Prestació limitada a 1 servei a l'any.

#### 4.1.3. Servei de reparacions

Posada a la disposició del soci, en condicions preferents, de la xarxa d'assistència a la llar per a reparacions, amb més de 30 gremis i 4.000 professionals que presten servei arreu d'Espanya i amb la garantia d'1 any en qualsevol reparació.

#### Condicions del servei

- El servei de reparacions inclou el desplaçament del professional al domicili en qualsevol supòsit diferent dels serveis descrits més amunt, segons el gremi sol·licitat.
- El soci haurà d'acceptar el cost dels serveis contractats, així com el de la mà d'obra, els materials i la maquinària necessaris per dur a terme el servei.

#### 4.2. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

##### Condicions del servei

- La reparació està subjecta a la disponibilitat de les peces al mercat. Inclou desplaçament, fins a 3 hores de mà d'obra i un import màxim de 50 € en peces a l'any.

##### Serveis exclosos

- No inclou les màquines domèstiques d'aire centralitzat superiors a 12 kW, la instal·lació d'aparells ni els serveis de reparació considerats com a urgents, els danys d'ordre estètic, el subministrament de gas refrigerant i la neteja de filtres o de la unitat exterior en aparells d'aire condicionat per conductes.

#### 4.3. MODALITAT QUE HI TÉ DRET

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

La modalitat que hi té dret és: RACC Habitat Plus.

#### 4.4. ÀMBIT TERRITORIAL

El servei es prestarà exclusivament en el domicili vinculat a l'alta del servei, el qual haurà d'estar registrat en la base de dades del RACC i situat dins de l'àmbit territorial d'Espanya.

#### 4.5. GARANTIA

El RACC garanteix durant 12 mesos els treballs duts a terme, sempre que el material utilitzat, tant si l'ha aportat l'operari com el soci, sigui de nova adquisició; i durant 36 mesos, els materials substituïts o, si no n'hi ha, la garantia que ofereix el fabricant.

### 5. SERVEIS DE REVISIÓ I REPARACIÓ DE CALDERES DE GAS O GASOIL, CONNEXIONS DE SERVEI DEL GAS I RADIADORS

#### 5.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Serveis de reparació d'avaries i urgències que tenen com a objectiu solucionar o mitigar problemes de la caldera de gas o gasoil del domicili del soci.

##### 5.1.1. Reparació d'avaries i urgències en calderes de gas o gasoil

Es cobreixen avaries o reparacions dels elements de la caldera de gas o gasoil: termòstat, relés, elèctrodes d'encesa, transformadors, indicador de vidre i volanderes, desviadors, vàlvules, mesuradors de pressió, controls, etc.

##### Condicions del servei

- El cost de la reparació inclou el desplaçament i les 3 primeres hores de mà d'obra en cada servei, sense límit d'usos (la resta d'hores tindran el mateix cost que el servei no urgent).
- El servei d'urgència es gestionarà en menys de 3 hores des de la seva notificació i ha de ser aprovat telefònicament.
- La reparació està subjecta a la disponibilitat de les peces al mercat.

##### 5.1.2. Reparació d'avaries en la connexió de servei del gas

Es cobreixen les avaries del tram de canonada que va des del comptador fins a la connexió amb qualsevol aparell d'ús domèstic que utilitzi el gas com a combustible.

## Condicions del servei

- Desplaçament i fins a 3 hores de mà d'obra per servei. Serveis il·limitats per any.

### 5.1.3. Reparació d'avaries en radiadors

Es cobreixen avaries com ara la substitució de la vàlvula del radiador, el buidatge del circuit, la substitució del detentor i el posterior ompliment i purga del circuit, el canvi de les vàlvules de purga, la substitució de les vàlvules termostàtiques, la reparació de les pèrdues d'aigua en qualsevol dels elements del radiador, la revisió del radiador en el cas que faci soroll o que el cabal sigui incorrecte i la reparació o substitució de les vàlvules interiors, entre d'altres.

## Condicions del servei

- Desplaçament i fins a 3 hores de mà d'obra per servei. Serveis il·limitats per any.

### 5.1.4. Revisió anual de calderes de gas o gasoil d'ús domèstic

#### Revisió de la caldera de gas

El servei inclou la neteja de la cambra de combustió, cremadors, injectors, bugies d'encesca i detector de la flama; la neteja del ventilador i neteja exterior del bescanviador de calor per millorar la combustió i l'intercanvi de calor, amb el consegüent estalvi energètic; la verificació de la pressió del vas d'expansió i correcció, si escau; la revisió del sistema de calefacció (circuit hidràulic, caldera i radiadors); la revisió dels gasodomèstics i anàlisi de la combustió; la comprovació i posada a punt dels òrgans de regulació i seguretat; la comprovació de fuites de gas o d'aigua a la caldera i de les pressions de gas del cremador; la comprovació del bon estat de l'evacuació de fums i la comprovació del funcionament de la bomba de circulació.

#### Revisió de la caldera de gasoil

El servei inclou la verificació de l'estanquitat, la comprovació del seu bon estat, la revisió de la combustió i la comprovació de la correcta evacuació de productes de combustió.

Es limita a 1 servei a l'any.

## 5.2. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

### Condicions del servei

- La reparació està subjecta a la disponibilitat de les peces al mercat. Inclou desplaçament, fins a 3 hores de mà d'obra i un import màxim de 50 € en peces a l'any.

### Serveis exclosos

- No inclou les reparacions de calderes i escalfadors industrials o comunitaris, de calderes que no siguin domèstiques únicament o superiors a 70 kW, i d'aparells que presentin instal·lacions no conformes a la normativa o d'equips d'ús col·lectiu.
- No inclou l'avaría que no sigui pròpia de la caldera, del radiador o de la connexió de servei del gas de l'habitatge.
- No inclou les reparacions que impliquin la substitució completa de radiadors o radiadors que no siguin d'aigua, ni la substitució de la clau del radiador si perquè funcioni correctament cal substituir l'aparell.

### 5.3. MODALITAT QUE HI TÉ DRET

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

La modalitat que hi té dret és: RACC Habitat Plus.

### 5.4. ÀMBIT TERRITORIAL

El servei es prestarà exclusivament en el domicili vinculat a l'alta del servei, el qual haurà d'estar registrat en la base de dades del RACC i situat dins de l'àmbit territorial d'Espanya.

### 5.5. GARANTIA

El RACC garanteix durant 12 mesos els treballs duts a terme, sempre que el material utilitzat, tant si l'ha aportat l'operari com el soci, sigui de nova adquisició; i durant 36 mesos, els materials substituïts o, si no n'hi ha, la garantia que ofereix el fabricant.

## 6. 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.

### 6.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

#### a) Assessorament

Atenció telefònica d'aquelles consultes respecte a les quals s'aplica el dret espanyol. Aquestes consultes es resolen a l'acte. Això no obstant, aquells casos que per la seva complexitat requereixen una anàlisi més profunda es podran 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 haurà de facilitar seguint les indicacions que rebí. Els temes de dret espanyol susceptibles de consulta, excloent-ne el dret internacional públic o privat i el dret mercantil, són, entre d'altres, els següents:

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

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

#### b) Servei d'urgència legal

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

Les situacions d'urgència legal susceptibles de consulta són aquestes:

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

#### c) Redacció de reclamacions de consum

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

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

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

#### d) Bufets d'advocats

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

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

El soci podrà decidir si encarrega definitivament el cas al bufet d'advocats col·laborador, i haurà 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, elaborarà els escrits pertinents que s'hagin de presentar, exclusivament en via administrativa. La persona que figura a la denúncia administrativa com a presumpta infractora haurà d'autoritzar el RACC, per escrit, perquè elabori i presenti els plecs de descàrrecs i recursos. Per fer-ho, haurà de remetre la documentació necessària que el RACC li demani, 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.

## 6.2. MODALITAT QUE HI TÉ DRET

La modalitat que hi té dret és: RACC Habitat Plus.

## 6.3. ÀMBIT

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

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

## 6.4. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

- El RACC assessora sobre consultes que versin sobre qualsevol àmbit del dret espanyol (no relatives al dret mercantil), llevat d'aquelles que afectin o puguin afectar, directament o indirecta, els interessos del RACC, o puguin perjudicar-ne la imatge o prestigi professional.
- L'assessorament del RACC es basa en les dades que facilita el soci, i no es fa responsable de l'aportació completa de la documentació per part del soci ni de la seva veracitat.
- El RACC es reserva el dret de decidir quines consultes, en funció de la seva complexitat especial, requereixen ser ateses i analitzades personalment per un bufet d'advocats.
- La redacció de reclamacions no recollides al punt 6.1.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 "Modalitat que hi té dret".

## 7. SERVEI D'ASSISTÈNCIA INFORMÀTICA I TECNOLÒGICA

### 7.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

#### 7.1.1. Servei de consultes informàtiques telefòniques

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

### Productes suportats

- Sistema operatiu: tots els sistemes operatius Windows (Windows 10 i 11, versió Home i Professional, i suport limitat en versions fora del Suport Oficial, com ara funcionament de programes que no en depenen, o funcionament de determinats tipus de maquinari que no es vegi afectat).
- Programari (en PC amb sistema operatiu Windows, MacOS i plataformes mòbils com iOS i Android).

- Programes d'oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, FrontPage i Access), així com suites ofimàtiques no llicenciades com Libre Office, Open Office, Google Docs, etc.
- Programes d'Internet: Mozilla Firefox, Outlook i Outlook Express, Microsoft Edge, Google Chrome, Thunderbird o Mail i programari legal obtingut en botigues digitals dels sistemes operatius principals per a instal·lació, gestió o resolució de dubtes a nivell domèstic.
- Programes multimèdia: Acrobat, Windows Media Player, Audacity, VLC i els principals còdecs del mercat.
- Compressors: WinZip, WinRAR, 7Zip i altres d'integrats en sistemes operatius.
- Copiadors: CD Burner XP i altres d'integrats en sistemes operatius.
- Antivirus i tallafocs: Panda, Bitdefender, Norton, Eset, Windows Defender, McAfee, Avira, Avast, etc. També gestors de contrasenyes, controls parentals i VPN.
- Gestió de programes de control (*drivers*) de qualsevol dels dispositius a alt 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, DVD i Blue Ray, escàners, dispositius d'emmagatzematge externs, càmera web, multifuncions, etc., i determinats equips domèstics com els robots de neteja, Smart TV, càmeres de seguretat o amplificadors de xarxa tipus PCL i similars.

### Exclusions i limitacions

Actualment no se suporten els productes següents:

- Sistemes operatius de la família UNIX.
- Sistemes operatius Linux.
- Sistemes operatius Chrome OS.
- Plataformes de servidor.
- Sistemes de càlcul avançats (sistemes de CAD, servidors de 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.

### 7.1.2. Servei d'assistència tecnològica

Servei d'atenció telefònica per atendre consultes sobre l'equipament tecnològic que el soci té a casa.

Aquest servei inclou la instal·lació, desinstal·lació, posada en marxa, connectivitat i configuració de l'equipament tecnològic.

Dispositius sobre els quals es presta el servei:

- TDT.
- Ordinadors.
- DVD-Vídeo.
- Home Cinema.
- Càmera digital.
- Vídeo digital.
- Televisors.
- Consoles de joc.
- Equips Media Center.
- 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 el soci hagi d'utilitzar com a requisit per accedir-hi. El nombre de consultes que pot fer el soci és il·limitat. La disponibilitat del servei és de 24 hores al dia, els 365 dies de l'any. El RACC es limita a facilitar el contacte amb els professionals per atendre els serveis d'assistència tecnològica que el soci requereixi, i no serà responsable de la prestació d'aquests serveis.

## 7.2. MODALITAT QUE HI TÉ DRET

La modalitat que hi té dret és: RACC Habitat Plus.

## 7.3. ÀMBIT TERRITORIAL

El servei es prestarà exclusivament en el domicili vinculat a l'alta del servei, el qual haurà d'estar registrat en la base de dades del RACC i situat dins de l'àmbit territorial d'Espanya.

## 8. EXCLUSIONS GENERALS

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

- Les garanties i prestacions que no hagin estat sol·licitades al RACC i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, llevat de força major o impossibilitat material demostrada.
- El RACC es reserva el dret a denegar el servei quan detecti qualsevol ús indegut o 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 seva 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 a casa, o de les persones que hi viuen.

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

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

## 9. LIMITACIONS

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

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

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

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

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

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

## 10. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

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

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

### Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

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

### Quines dades tractem?

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

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

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

### Amb quina finalitat tractem les seves dades?

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

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

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

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

#### 2) Finalitats basades en l'interès legítim del RACC

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

#### 3) Finalitats que requereixen el seu consentiment exprés

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

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

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

### A quins destinataris es comunicaran les seves dades?

#### Grup RACC

Les seves dades es comunicaran al Grup RACC. La relació d'empreses del Grup RACC, la trobarà a [www.racc.es/quienessomos](http://www.racc.es/quienessomos). La comunicació tindrà aquestes finalitats:

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

#### Companyia asseguradora ARAG SE, Sucursal a Espanya (CIF W0049001A)

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

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

Pot consultar la Política de Privacitat d'ARAG al lloc web [www.arag.es](http://www.arag.es).

## Diferents encarregats del tractament

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

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

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

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

Per exercir aquests drets podrà utilitzar els formularis que tenim a la seva disposició a: [www.racc.es/LOPD](http://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](mailto:dporacc@racc.es); o per correu postal a l'av. Diagonal, 687, 08028 de Barcelona (a/ Delegat de Protecció de Dades del RACC). Ha d'aportar una còpia del seu DNI o d'un document oficial que l'acrediti.

També té dret a presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Disposa de la informació necessària a: [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

## Com hem obtingut les seves dades?

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

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

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

## Quant de temps conservarem les seves dades?

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

Vostè també podrà revocar el seu consentiment en qualsevol moment. En aquest cas, passarem a cancel·lar les seves dades. La cancel·lació de les dades es farà per bloqueig. Amb aquest mètode, el RACC no tindrà accés a les seves dades i només les tractarà per posar-les a disposició de les autoritats públiques o judicials i per a l'atenció de les possibles responsabilitats relacionades amb el tractament de les dades, en particular per a l'exercici i la defensa de reclamacions davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Conservarem les seves dades bloquejades durant els terminis que preveuen les disposicions aplicables o, si escau, les relacions contractuals mantingudes amb el RACC, i procedirem a la seva supressió física una vegada transcorreguts aquests terminis.

## 11. OBLIGACIONS I DEURES DEL SOCI

- Els serveis d'assistència es presten al soci cobert, prèvia trucada a la Central d'Alarmes del RACC o als telèfons facilitats al punt 2.
- El servei es prestarà exclusivament en el domicili vinculat a l'alta del servei, el qual haurà d'estar registrat en la base de dades del RACC i situat dins de l'àmbit territorial d'Espanya.. Així mateix, el soci titular del carnet ha de notificar al RACC qualsevol canvi de domicili i de domiciliació bancària.
- En el moment en què el soci facilita al RACC un número de compte bancari per a la domiciliació de la seva quota d'afiliació al Club, autoritza expressament el RACC perquè el cobrament de la quota es faci anualment en aquest compte, mentre no es produeixi la seva baixa com a soci del Club. El soci també l'autoritza a utilitzar la domiciliació bancària per cobrar aquells serveis que hagi sol·licitat prèviament i que no quedin coberts per les prestacions.
- L'impagament de la quota anual per part del soci dona lloc a la suspensió temporal dels seus drets i, conseqüentment, a la suspensió del dret a obtenir les prestacions dels serveis que descriu aquest document. Si sol·licita algun servei mentre dura l'impagament, el titular ha d'abonar-ne l'import i, un cop es regularitzi la situació, sol·licitar-ne el reembossament.

- 
- El carnet del RACC és a títol personal i intransferible.
  - L'abonament de la primera anualitat suposa per part del soci l'acceptació de totes les condicions que recull aquest document, que li són aplicables, i es consideren automàticament prorrogades si el soci no manifesta per escrit la seva voluntat de no renovar.
  - El soci es pot informar de les tarifes actualitzades de les diferents modalitats a qualsevol delegació o accedint al lloc web del Club, on pot consultar les tarifes vigents en cada moment.
  - Telèfon d'atenció de reclamacions de serveis bàsics relacionats amb el Servei Mèdic. Per a la resta de serveis, es pot adreçar al telèfon d'Atenció Telefònica en el mateix horari de servei.

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