

Prestaciones

RACC Exclusive

1. MODALIDADES

El RACC ofrece a sus socios diferentes modalidades (conjunto de prestaciones) según sus necesidades e intereses.

Para disfrutar de las prestaciones, los socios deberán ser residentes en España, encontrarse en situación de alta en la base de datos del RACC y estar al corriente de pago de la cuota anual.

Las garantías establecidas en estas prestaciones para los socios del Real Automóvil Club de Cataluña (RACC) están vigentes desde el 1 de enero de 2026. Las mismas no constituyen contrato y pueden ser modificadas a criterio del RACC, siendo de aplicación las vigentes en cada momento, que se encuentran a disposición de los socios en cualquiera de las delegaciones o a través de la página web del Club.

2. CONDICIONES, FORMA DE SOLICITAR LA ASISTENCIA, SINIESTRO O SOLICITUD DE REEMBOLSOS

REQUISITOS PARA SOLICITAR LA ASISTENCIA

Para tener derecho a las prestaciones descritas, el socio/cliente del RACC deberá acreditar tal condición y encontrarse al corriente de pago de su cuota de socio o servicio contratado. El impago de las cuotas, ya sea total o parcial, conllevará la suspensión temporal de los derechos del Socio RACC, vinculados a las prestaciones y coberturas descritas. Cualquier solicitud de servicio durante ese periodo conllevará el pago del mismo.

Cuando un Socio RACC o persona con derecho solicite asistencia al vehículo, será indispensable su presencia junto al mismo, excepto en caso de accidente u otra causa de fuerza mayor. En caso de hurto o robo del vehículo, así como en la pérdida o robo de llaves, será necesario presentar copia de la denuncia ante las autoridades. El uso profesional de las coberturas descritas en este documento está expresamente excluido y podrá ser motivo de denegación de cualquier servicio solicitado.

CÓMO CONTACTAR EN CASO DE ASISTENCIA

Cuando un socio requiera asistencia, será indispensable solicitarla en un plazo máximo de 15 días desde la ocurrencia del siniestro.

Para solicitar tanto asistencia personal como asistencia sanitaria urgente, médico de guardia, asistencia a personas mayores y en situaciones de dependencia, o asistencia jurídica, el socio o cliente del RACC deberá seleccionar del menú de opciones telefónico el tipo de asistencia requerida:

- ☐ **Teléfono de asistencia en viaje 24 h: 900 242 242. Desde el extranjero 24 h: +34 93 495 51 51.**
- ☐ **Teléfono de atención al socio: 900 357 357 (de lunes a viernes de 9 a 21 h).**
- ☐ **Teléfono de solicitud de asistencia a través de WhatsApp: +34 638 220 311.**
- ☐ **A través de la app del RACC, disponible para dispositivos Android e iOS (Apple).**

En la comunicación telefónica solicitando asistencia, el socio deberá indicar:

- ☐ Nombre y apellidos.
- ☐ Número de socio, cliente o DNI.
- ☐ Lugar donde se encuentra.
- ☐ Tipo de asistencia que precisa.
- ☐ Número de teléfono de contacto para que la Central de Alarmas pueda determinar la actuación a seguir y el socio pueda estar debidamente informado y recibir la asistencia que requiera con la máxima rapidez y eficacia.

Es necesario que el socio se identifique ante la persona que le va a prestar el servicio, y para ello deberá mostrarle su carnet del RACC y/o el DNI u otro documento acreditativo de su identidad.

El RACC no se responsabiliza ni se hace cargo de ningún servicio o prestación que no haya sido solicitado previamente a su Central de Alarmas.

El RACC no se hará cargo de ningún coste derivado de las llamadas telefónicas efectuadas por el socio.

CÓMO CONTACTAR EN CASO DE SINIESTRO O REEMBOLSO

Para solicitar un reembolso o declarar un siniestro (o similar), el socio o cliente del RACC deberá contactar a través de:

- a) **Reembolsos o siniestros:** raccreeborsaments@raccassist.com
- b) **Siniestros de responsabilidad civil** (provocados durante la conducción de bicicletas o patinetes eléctricos, y otras reclamaciones que se hagan al socio por daños causados a un tercero): juridica@racc.es

La comunicación por correo electrónico deberá indicar:

- ☐ Nombre y apellidos.
- ☐ DNI.
- ☐ Teléfono de contacto.
- ☐ Breve descripción de los hechos y el motivo de la reclamación/reembolso.

3. ASISTENCIA AL VEHICULO

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

a) Reparación de emergencia en el lugar de inmovilización del vehículo

Esta garantía se prestará en todo el mundo y se aplicará desde el propio domicilio del socio (km 0). Excepcionalmente, en caso de tener que aplicar esta garantía en países donde el RACC no pueda hacerlo directamente, se prestará contra reembolso.

Cuando el vehículo conducido por el socio no pueda iniciar o continuar su viaje por una avería o incidente (entendiendo como tal, falta de carburante, ruedas pinchadas, etc.), el RACC, si es posible, le prestará una reparación de emergencia en el lugar en que se encuentre inmovilizado, por un máximo de 30 minutos.

La mano de obra será gratuita y el socio únicamente deberá abonar el coste de los recambios que sea preciso utilizar en la reparación del vehículo.

b) Remolque del vehículo hasta un taller

Si el vehículo no puede ser reparado en el lugar en el que ha quedado inmovilizado a causa de una avería o accidente, el RACC se encargará de su remolque hasta el taller del servicio autorizado de la marca del vehículo más próximo o hasta el taller elegido por el socio situado en la localidad más cercana al lugar de la avería o accidente.

Sin embargo, si la inmovilización se produce a menos de 200 km de su domicilio, el socio tendrá derecho, si lo desea, a que el vehículo sea remolcado hasta un taller de reparación situado en su localidad de residencia o, como máximo, a 50 km de su domicilio. Si en el momento de realizar el remolque los talleres están cerrados (por día festivo, horario nocturno, etc.), el vehículo será trasladado, a criterio del RACC, a un garaje público, a la base del colaborador del RACC que realiza el servicio o al aparcamiento del domicilio del socio. Y en el siguiente día laborable se trasladará hasta el taller.

Los gastos de pupilaje, si los hubiere, serán a cargo del RACC, con un límite máximo de 15 días naturales.

c) Traslado o repatriación del vehículo del socio a causa de accidente, avería o robo

El RACC se hará cargo de los gastos de traslado o repatriación cuando el vehículo conducido por el socio precise —a causa de una avería o accidente ocurrido a más de 200 km de su domicilio habitual— de una reparación que conlleve más de 3 días de inmovilización, o de 8 horas de reparación según el tarifario de la marca. El RACC lo trasladará o repatriará hasta el taller que designe el socio situado en su localidad de residencia o, como máximo, a 50 km de su domicilio.

En caso de robo del vehículo, y si este se recupera después de la vuelta del socio a su domicilio, el RACC también se encargará de realizar este servicio. Para ello será necesario que el socio acredite la presentación de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente en el momento de tener conocimiento del mismo.

El RACC se hará cargo de los gastos de traslado o repatriación, siempre y cuando el valor real de tasación del vehículo en España antes de la avería, accidente o robo fuese superior al importe de reparaciones a efectuar o coste de repatriación del vehículo. El medio utilizado será el que decida el RACC según cada caso.

En ningún caso el RACC se hará cargo de todos los costes aduaneros y administrativos que implique la repatriación del vehículo.

d) Gastos de pupilaje o custodia a más de 200km del domicilio del socio

El RACC se hará cargo de los gastos de pupilaje o custodia que, en su caso, se hayan producido con relación al vehículo accidentado, averiado o robado, a partir del momento en que el socio comunique el hecho a la Central de Alarmas, siempre y cuando el vehículo se encuentre a más de 200 km del domicilio del socio. El límite máximo cubierto por este concepto será de 15 días naturales a cargo del RACC.

e) Gastos de transporte a fin de recuperar el vehículo

Cuando el vehículo accidentado o averiado hubiera sido reparado en el lugar del percance y el socio ya haya regresado a su domicilio, o a su lugar de destino en caso de haber escogido dicha opción, el RACC se hará cargo de los gastos de desplazamiento, en un medio de transporte público, del socio o de la persona designada por este para la recuperación de su vehículo.

El RACC se hará cargo de los gastos, siempre y cuando sean debidos a una avería o accidente ocurrido a más de 200 km del domicilio habitual del socio y que comporte más de 3 días de inmovilización o de 8 horas de reparación según el tarifario de la marca.

Igual servicio se prestará en caso de robo si el vehículo se recupera posteriormente en buen estado para circular, siempre y cuando el socio acredite haber denunciado el robo ante la autoridad competente en el momento de tener conocimiento del mismo.

f) Extracciones

Si el vehículo vuelca o sufre un accidente que lo hace salir de la carretera y no puede volver a la misma por sus propios medios, el RACC lo dejará en situación de volver a circular o de ser remolcado o transportado. El RACC cubre estos gastos hasta un máximo de 500 €, impuestos incluidos.

g) Asistencia en vía no asfaltadas y caminos y pistas forestales

El RACC asistirá y/o remolcará el vehículo, siempre y cuando el vehículo que precisa de asistencia se encuentre en una vía en la que la circulación sea lícita y el acceso posible, y que conduzca a un núcleo o lugar habitado (alojamiento rural, restaurante, vivienda, etc.), o de interés cultural.

h) Vehículo de sustitución

En caso de que el vehículo del titular, siempre que el mismo sea un turismo, precise, tras recibir asistencia del RACC por una avería, de una reparación en taller que comporte más de 1 día de inmovilización, el RACC ofrecerá al titular la posibilidad de disponer de un vehículo de sustitución, de categoría más conveniente a criterio del RACC y sujeto a disponibilidad, durante el tiempo que dure la reparación y por un plazo máximo de 10 días.

Para disfrutar de la presente prestación, el titular deberá solicitar el servicio a la Central de Alarmas y aportar como justificante una orden de reparación del taller.

La presente prestación queda limitada a 1 servicio anual por socio titular cubierto por las prestaciones.

El alquiler del vehículo estará sujeto a las condiciones de la empresa de alquiler.

i) Montaje de accesorios del vehículo a domicilio

En caso de que el titular precise de la instalación o del montaje de accesorios de su vehículo, podrá solicitar que se desplace un técnico-mecánico a su domicilio a fin de realizar la instalación o el montaje de los mismos, siempre sujeto a la disponibilidad de los medios.

El socio deberá disponer y facilitar al técnico-mecánico los correspondientes manuales de instalación, así como todas las piezas y herramientas que se adjunten con el accesorio.

El vehículo deberá encontrarse aparcado preferiblemente en un lugar cubierto y correctamente iluminado.

El servicio de montaje incluye únicamente los siguientes accesorios:

- Sistemas de retención y seguridad infantil.
- Sistemas de carga de vehículos (portabicicletas, porta esquís).

El desplazamiento y la mano de obra del técnico (30 min de mano de obra incluidos) son gratuitos, debiendo el titular asumir los gastos de los materiales o las piezas utilizados para el montaje y que no hayan sido proporcionados por el propio titular.

La asignación del personal especializado que realizará la asistencia se efectuará, como máximo, dentro de las 72 horas posteriores a la solicitud de petición.

Este servicio sólo se prestará en España.

j) Taller a domicilio

El titular podrá solicitar al RACC la recogida del vehículo en su domicilio, a fin de trasladarlo al taller —en un radio máximo de 50 km del punto de recogida— donde se deba realizar la reparación y/o revisión, y su posterior entrega en el mismo domicilio una vez efectuada la misma. El servicio tiene un coste especial para el socio de 120 € (IVA incluido), que incluye en el mismo expediente la entrega y la recogida en el taller. A fin de efectuar la recogida del vehículo en el taller, el titular deberá abonar previamente a la misma, por medio de tarjeta de crédito o débito, el importe de la factura que deba abonarse en el taller. Si no se ha verificado este requisito, la recogida del vehículo no se efectuará en ningún caso. La presente prestación queda limitada a 1 servicio anual por persona cubierta por las prestaciones (por carnet).

Este servicio sólo se prestará en España.

3.2. MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: RACC Exclusive y RACC Exclusive Beneficiario.

3.3. VEHÍCULOS QUE TIENEN DERECHO

Los turismos, los ciclomotores, las motocicletas, las autocaravanas, los vehículos mixtos y los camiones ligeros de uso particular de hasta 3,5 t (PMA), con longitud inferior a 6 m y altura inferior a 3 m; los remolques y las caravanas de hasta 750 kg de PMA, con longitud inferior a 6 m y altura inferior a 3 m; así como las bicicletas en general.

3.4. ÁMBITO TERRITORIAL

Cobertura mundial.

Esta modalidad de asistencia en carretera tiene vocación de tener cobertura a nivel mundial, no obstante, el RACC no puede asegurar que en algunos territorios no pueda ofrecer servicio con medios propios o colaboradores. En esos casos el socio puede tener que abonar el importe del servicio para que el RACC a posteriori le haga el reembolso.

3.5. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- Las que deriven de negligencia en el mantenimiento del vehículo o su utilización indebida. En el caso de que el vehículo haya sido objeto de reformas no legalizadas por las Inspecciones Técnicas de Vehículos o no autorizadas expresamente por el fabricante del vehículo, el RACC no se responsabilizará de los posibles desperfectos que pueda causar el remolque del mismo.
- Los gastos de carburantes, peajes y dietas; las reparaciones del vehículo efectuadas en cualquier taller; las piezas de recambio y las sustracciones de equipajes y de material, de objetos personales o de accesorios incorporados al vehículo.
- Se excluye cualquier gasto o sanción que pudiera derivarse de un exceso del límite relativo al peso, que queda fijado en 3,5 t y que será, en todo caso, a cargo del socio.
- Para tener derecho a las prestaciones establecidas en caso de robo del vehículo, será necesario acreditar la inmediata presentación de una denuncia ante las autoridades competentes.

- El RACC no se responsabiliza de los daños, desperfectos o mermas que puedan producirse en la carga transportada por el vehículo como consecuencia de la prestación de la asistencia.
- Los accidentes o las averías causados por la participación en excursiones y travesías organizadas. La circulación por caminos fuera de carretera, la práctica de actividades extremas o deportes de riesgo en general o la práctica del todoterreno (4x4, trial, enduro, etc.), salvo los supuestos que contempla el punto 3.1.g).
- Los accidentes o las averías sobrevenidos en la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como en entrenamientos, pruebas y apuestas.
- Gastos inherentes al desmontaje y reconocimiento por parte del taller para determinar el alcance de la avería.
- El RACC no prestará en el extranjero el servicio previsto en el punto 3.1.c), en lo referente a repatriación de vehículos con matrícula extranjera o española de carácter provisional.
- Para tener derecho a las prestaciones, deberá disponerse de la autorización administrativa correspondiente que habilite para conducir cualquiera de los vehículos objeto de la asistencia. Documentación legalmente reglamentaria: permiso de circulación, ITV en regla y seguro del vehículo (con acreditación del último recibo en vigor).
- Solo se procederá a la apertura del vehículo si el propietario o conductor habitual del mismo está presente y lo autoriza, o en caso de requerimiento por parte de los agentes de la autoridad para aquellos casos en que el socio extravíe las llaves o se las olvide en el interior del habitáculo y no pueda proceder a su apertura.
- En la prestación relativa al servicio de vehículo de sustitución (3.1.h), quedan excluidos todos los gastos derivados del alquiler del vehículo con posterioridad a los 10 días cubiertos por las presentes prestaciones. Por otro lado, los gastos de consumo (combustible) y otros específicos del vehículo de alquiler facilitado por el RACC, tales como peajes o aparcamientos, serán a cargo del titular. Igualmente, deberá hacerse cargo de las multas de aparcamiento y de tráfico en que haya incurrido. En el caso de la prestación relativa al vehículo de sustitución, la misma es únicamente aplicable a turismos y motocicletas de uso particular, excluyéndose ciclomotores, furgonetas, camiones, etc.
- Para los vehículos clásicos no se aplican en el punto i) y j) de la prestación 3.1.
- Quedan excluidos de la prestación de montaje de accesorios todos los accesorios que incorporen sistemas eléctricos y/o electrónicos, así como los accesorios con finalidad únicamente estética o no relacionada con la seguridad o carga del vehículo.
- En lo que se refiere al apartado i), el RACC se reserva el derecho a no realizar el montaje de los accesorios mencionados en el mismo en aquellos casos en los que el técnico compruebe que estos pueden encontrarse defectuosos. Además, el RACC queda eximido de cualquier responsabilidad por el montaje de los accesorios al tratarse de elementos fácilmente manipulables.
- La solicitud de prestación del apartado 3.1, puntos h) e i) por el titular, supondrá el consumo de 1 de las asistencias mecánicas anuales.

4. ASISTENCIA A LA BICICLETA/VMP

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

a) Reparación de emergencia en el lugar de inmovilización de la bicicleta

Si la bicicleta que conduce el socio no pudiera iniciar o continuar el viaje debido a una avería o un incidente (entendiendo como tal, pérdida de presión de los neumáticos, pinchazos, rotura de la cadena, componentes desajustados o cualquier otro incidente que no haga el vehículo apto para su utilización y circulación normales), el RACC, si es posible, le prestará una reparación de emergencia en el lugar en el que se encuentre inmovilizada, de una duración máxima de 30 minutos. La mano de obra es gratuita y el socio tendrá que abonar únicamente el coste de los recambios que se tengan que utilizar para su reparación.

El servicio de asistencia a la bicicleta se presta en España y Andorra y se realiza en vías asfaltadas, caminos o pistas forestales, siempre y cuando sean transitables y de acceso lícito, a los que pueda llegar un vehículo motorizado habilitado para poder realizar el servicio de asistencia al vehículo cubierto (bicicleta).

Cuando el socio solicite asistencia a la bicicleta, será indispensable su presencia junto al vehículo, debiendo solicitar el servicio en un plazo máximo de 48 horas desde que se produjo el evento (avería o incidente), excepto en caso de accidente u otra causa de fuerza mayor.

b) Reparación VMP

Se entiende como VMP patinetes eléctricos, segways, vehículos de personas con movilidad reducida y similares

Si el VMP que conduce el socio no pudiera iniciar o continuar el viaje debido a una avería o un incidente (entendiendo como tal, pérdida de presión de los neumáticos, pinchazos, componentes desajustados o cualquier otro incidente que no haga el vehículo apto para su utilización y circulación normales), el RACC, si es posible, le prestará una reparación de emergencia en el lugar en el que se encuentre inmovilizada, de una duración máxima de 30 minutos. La mano de obra es gratuita y el socio tendrá que abonar únicamente el coste de los recambios que se tengan que utilizar para su reparación.

El servicio de asistencia a VMP se presta en España y se realiza en vías asfaltadas.

Cuando el socio solicite asistencia al VMP, será indispensable su presencia junto al vehículo, debiendo solicitar el servicio en un plazo máximo de 48 horas desde que se produjo el evento (avería o incidente), excepto en caso de accidente u otra causa de fuerza mayor.

c) Remolque de la bicicleta/VMP hasta el taller

Si la bicicleta/VMP no se pudiera reparar allí donde ha quedado inmovilizada debido a la avería o al accidente, el RACC se encargará de remolcarla, como máximo, hasta 200 km desde el lugar de ocurrencia de la avería.

d) Traslado del socio al domicilio/destino final

El RACC se encargará de trasladar al socio de vuelta a su domicilio o a su destino final hasta una distancia de 200 km (bicicleta), como máximo, desde el punto de ocurrencia de la avería. Será trasladado en el medio de transporte más idóneo, a juicio del RACC.

4.2. MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: RACC Exclusive y RACC Exclusive Beneficiario.

En el caso de la asistencia a la bicicleta y VMP, también se dará cobertura a los familiares de los socios Exclusive que estén informados en la base de datos del RACC con la modalidad RACC Exclusive Family o RACC Exclusive Family Jr.

4.3. VEHÍCULOS QUE TIENEN DERECHO

Los vehículos que tienen derecho son las bicicletas en general y los vehículos de movilidad personal (VMP), que incluyen:

- 1) Patinetes eléctricos (con o sin asiento que no superen los 25km/h y estén debidamente homologados por el fabricante).
- 2) Sillas de ruedas eléctricas.
- 3) VMP para personas de movilidad reducida.

4.4. ÁMBITO TERRITORIAL

En el España y Andorra para las bicis, excepto la asistencia al VMP en España

5. ASISTENCIA PERSONAL EN VIAJE

5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

a) Prestaciones en caso de inmovilización del vehículo por avería, accidente o robo (excluidos VMP y bicicletas)

En caso de inmovilización del vehículo y si la reparación no puede realizarse el mismo día del percance, el socio, los familiares cubiertos por las prestaciones y el resto de los ocupantes del vehículo conducido por el socio podrán optar entre las siguientes prestaciones no acumulables:

1. Si la avería o accidente se produce a más de 200 km del domicilio del socio, este podrá optar por alojarse en un hotel de hasta 3 estrellas mientras dure la reparación por un máximo de 3 noches, si el percance ocurre en España, o de 4 noches, si es en el extranjero, así como optar por un vehículo de alquiler mientras dure la reparación y durante un máximo de 2 días. No obstante, se tendrá que devolver el vehículo en el mismo país en el que se realice la recogida y no podrá ser conducido fuera de los límites del país donde haya tenido lugar el siniestro.
2. Traslado en el medio de transporte más idóneo, a juicio del RACC, hasta el domicilio del socio o hasta el punto de destino de su viaje, a elección del socio, siempre que los gastos no superen los de retorno a su domicilio.

En los casos de robo y hurto, para disfrutar de la prestación se deberá acreditar la presentación de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente en el momento de tener conocimiento del hurto o robo.

Esta prestación estará sujeta a las condiciones particulares de la compañía de alquiler del vehículo, a la disponibilidad de dicha compañía en la zona o país donde se haya producido el incidente y también a sus condiciones (tarjeta de crédito, edad...).

En el caso de que deba trasladarse al socio como consecuencia de avería o accidente en el vehículo que conduzca, el RACC también se hará cargo de los gastos ocasionados por el traslado de los animales domésticos propiedad del socio —de hasta 75 kg de peso— que viajasen con él en el momento del percance. Ello, siempre que no existiera otro acompañante que pudiera hacerse cargo del traslado del animal y no fuera posible utilizar el vehículo en el que viajasen para el traslado. Dicho traslado se realizará en el medio de transporte más idóneo a juicio del RACC y estará sujeto a las limitaciones del mismo.

Esta prestación también se aplicará en caso de desaparición del vehículo por robo o hurto, siempre que se acredite la presentación de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente en el momento de su conocimiento.

b) Prestaciones en caso de inmovilización del vehículo por indisposición del conductor (excluidos VMP y bicicletas)

Si en el transcurso de un viaje el socio conductor del vehículo quedara incapacitado para conducir y los restantes ocupantes no pudieran sustituirlo, el RACC pondrá a su disposición una de las siguientes opciones:

1. Traslado de un familiar para que este se haga cargo del vehículo.
2. Envío de un chófer profesional.

La opción de transportar el vehículo y sus ocupantes hasta su domicilio o hasta su destino es posible siempre y cuando los gastos, en este último caso, no superen los de regreso al domicilio. Únicamente serán a cargo del RACC los gastos del propio chófer profesional, exceptuándose todos los restantes (tanto los relativos al vehículo como a sus ocupantes).

El RACC podrá repatriar el vehículo por otros medios, siendo la elección de una u otra alternativa la más idónea a su juicio.

Si el vehículo a repatriar arrastra un remolque que excede los 750 kg de peso, para aplicar dicha prestación al remolque deberá tener contratada la modalidad Caravana.

c) Soluciones en caso de pérdida de llaves del vehículo

En caso de que el socio no disponga de las llaves que faciliten la apertura del vehículo, el RACC dispone de dos opciones asistenciales, siendo a su elección la alternativa que considere más idónea:

1. Apertura del vehículo mediante medios mecánicos cuando ello resulte posible, siempre que, aparte del socio, del propietario o del conductor habitual del vehículo, algún miembro de los cuerpos y fuerzas de seguridad se encuentre presente en el momento de la apertura.
2. Envío de un duplicado de las llaves al socio, si las facilita algún pariente o persona indicada por el mismo.

d) Regreso anticipado en caso de fallecimiento o enfermedad grave de un familiar.

Si en el transcurso de un viaje del socio o del familiar cubierto por las prestaciones falleciera en España —o sufriera una enfermedad grave con peligro de muerte— su cónyuge, padre, madre, hijos o hermanos, y el medio utilizado para su viaje no le permitiera anticipar su regreso, el RACC se hará cargo de su traslado y del de los familiares directos acompañantes —hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad— hasta el lugar de inhumación o de hospitalización del familiar, siempre que esté situado dentro del territorio nacional.

e) Regreso anticipado en caso de siniestro en el domicilio del socio.

El RACC se encargará de trasladar al socio o al familiar cubierto por las prestaciones en el medio de transporte más idóneo, cuando ocurriera en su vivienda habitual —la que conste registrada en nuestra base de datos— algún siniestro por el que esta quedara inhabitable, o cuando los accesos a la misma sean forzados de forma que quedase accesible a cualquier persona. Dicha prestación tendrá lugar siempre que las personas cubiertas no puedan regresar a su domicilio por los medios inicialmente previstos.

Para poder beneficiarse de la prestación, el socio o la persona cubierta por las prestaciones deberá acreditar la presentación de la correspondiente denuncia por este hecho, realizada ante las autoridades competentes con anterioridad a la solicitud de asistencia.

f) Garantías jurídicas en el extranjero: adelanto de los gastos de defensa jurídica automovilística, de intérprete y de las fianzas

Si a consecuencia de un accidente de circulación sufrido en el extranjero por un socio se instruyeran procedimientos civiles o penales, el RACC facilitará su defensa y le adelantará el importe de los gastos de abogado, de procurador y/o de las costas judiciales hasta un límite global de 2.500 €, impuestos incluidos.

En este supuesto, el RACC adelantará también el importe de las fianzas que le sean impuestas para garantizar su libertad provisional o la asistencia personal en el juicio hasta un importe máximo de 7.000 €, impuestos incluidos. Asimismo, el RACC adelantará hasta 1.500 € para los gastos de intérprete derivados de la intervención en esos procedimientos.

En cualquier caso, el socio deberá efectuar un reconocimiento escrito de la deuda en favor del RACC, comprometiéndose a devolver la cantidad solicitada en el plazo máximo de 1 mes después de haber efectuado la petición.

En caso de siniestro, el socio deberá enviar un correo electrónico a: raccreeborsaments@raccasist.com, donde le informarán de cómo proceder.

g) Ampliación de estancia en el extranjero por pérdida o robo de pasaporte u otra documentación identificativa necesaria para viajar

Si durante el viaje por el extranjero el socio o el familiar cubierto por las prestaciones pierde o le es robado el pasaporte, o cualquier otra documentación identificativa imprescindible para la salida del país o entrada en España, viéndose obligado a prolongar por este motivo su estancia, el RACC se hará cargo de los gastos de alojamiento en un hotel hasta que la documentación sea reemplazada. En el caso de que se haya extraviado o robado la documentación de un menor de edad, el RACC también se hará cargo de los gastos de alojamiento de un acompañante mayor de edad. Se cubre un máximo de 60 € por día y persona, con un límite total de 300 € por persona, impuestos incluidos.

Para poder beneficiarse de la prestación, el socio o la persona cubierta por las prestaciones deberá acreditar la presentación de la correspondiente denuncia por este hecho, realizada ante las autoridades competentes con anterioridad a la solicitud de asistencia.

h) Indemnización por demora, pérdida y retrasos en el viaje o equipaje

1) Demora del viaje

Cuando se produzca una demora superior a 6 horas en la iniciación del viaje en transportes públicos sujetos a horarios establecidos, el RACC reembolsará los gastos reales y necesarios de transporte, alojamiento y manutención en los que se haya incurrido en el lugar donde se haya producido la demora. El importe máximo cubierto por socio en esta garantía es de **150 €**.

El socio deberá enviar un correo electrónico a: raccreeborsaments@raccasist.com, donde le informarán de cómo proceder.

Quedan excluidas de esta prestación las indemnizaciones por demoras producidas en vuelos no regulares.

El socio deberá presentar el certificado del transportista que refleje la hora de salida real y causa de la demora y las facturas originales de los gastos ocasionados como consecuencia de la demora.

2) Pérdida del medio de transporte por accidente *in itinere*

El RACC garantiza el reembolso de los gastos reales y necesarios (desplazamiento, alojamiento y manutención) en los que se haya incurrido en el lugar donde se haya producido la pérdida del vuelo u otro medio de transporte colectivo contratado, cuando esta pérdida se deba a un accidente del medio de locomoción utilizado por el socio para desplazarse hasta el lugar de salida de dicho medio de transporte colectivo (aeropuerto, puerto, estación de ferrocarril o estación de autobuses).

El importe máximo cubierto por socio en esta garantía es de **100 €**.

El socio deberá presentar el parte del accidente sobrevenido o justificante del mismo y las facturas originales de los gastos ocasionados como consecuencia de la pérdida del medio de transporte.

El socio deberá enviar un correo electrónico a: raccreeborsaments@raccasist.com, donde le informarán de cómo proceder.

3) Pérdida de conexión de vuelos

Cuando el socio pierda su vuelo de conexión ya confirmado en el punto de trasbordo, debido a una llegada tardía del primer vuelo, y este hecho le suponga más de 6 horas de espera, el RACC le reembolsará los gastos de primera necesidad que razonablemente hubiera efectuado (incluso para la adquisición de un billete para otro vuelo o transporte alternativo), hasta un límite de **100 €** por socio.

El socio deberá presentar el certificado del transportista que refleje la hora de salida real y causa de la demora y las facturas originales de los gastos ocasionados como consecuencia de la demora.

El socio deberá enviar un correo electrónico a: raccreeborsaments@raccasist.com, donde le informarán de cómo proceder.

4) Demora del viaje por *overbooking* en medio de transporte aéreo

Si como consecuencia de la contratación por parte del transportista aéreo de un mayor número de plazas de las realmente existentes (*overbooking*) se produjera una demora en la salida del medio de transporte superior a 6 horas, el RACC reembolsará al socio los gastos de primera necesidad imprescindibles mientras espera la salida del vuelo.

El importe máximo cubierto por socio en esta garantía es de **100 €**.

El socio deberá presentar el certificado del transportista que refleje la hora de salida real y causa de la demora y las facturas originales de los gastos ocasionados como consecuencia de la demora.

El reembolso nunca excederá del precio del billete correspondiente al trayecto volado.

El socio deberá enviar un correo electrónico a: raccreeborsaments@raccasist.com, donde le informarán de cómo proceder.

5) Indemnización por retraso de equipaje y material deportivo

La demora en la entrega deberá ser superior a 12 horas, con una indemnización de **50 €**, y de 24 horas, con una indemnización de **100 €**, o bien que transcurra una noche por medio. En el caso de que la demora se produzca en el viaje de regreso, solo estará cubierta si la entrega del equipaje se retrasa más de 48 horas, a contar desde el momento de la llegada. Límites:

Viaje de ida:

- 12 horas de retraso = 50 € de indemnización.
- 24 horas de retraso = 100 € de indemnización.

En cualquier caso, la indemnización máxima será de **150 €**.

En ningún caso este reembolso es acumulable al reembolso de la garantía "Indemnización por robo, destrucción o pérdida de equipaje por parte de una empresa de transporte aéreo público de viajeros, o bien en cualquier otro medio de transporte público".

Para la prestación de esta garantía el socio cubierto por las prestaciones deberá aportar al RACC un documento acreditativo que especifique la ocurrencia de la demora y su duración, que debe ser expedido por la empresa porteadora.

El socio deberá enviar un correo electrónico a: raccreeborsaments@raccasist.com, donde le informarán de cómo proceder.

Exclusiones aplicables a las garantías de equipajes

No están cubiertas por esta garantía:

- a) Las mercancías y el material de uso profesional.
- b) Las joyas, entendiéndose por tales los objetos de oro, platino, plata, perlas o piedras preciosas; monedas, billetes de banco, billetes de viaje, colecciones de sellos, títulos de cualquier naturaleza, documentos de identidad y, en general, todo documento y valores en papel, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmados; objetos de valor, entendiéndose como tales el conjunto de objetos de plata, cuadros, obras de arte y todo tipo de colecciones de arte, así como la peletería fina; prótesis, audífonos, gafas y lentes de contacto; instrumentos musicales; aparatos de telefonía, electrónicos o digitales; material informático de toda clase, así como sus accesorios.
- c) El hurto, entendiéndose como tal la sustracción de cosas muebles ajenas sin mediar violencia o intimidación en las personas ni fuerza en las cosas.
- d) Los daños debidos al desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente, aun siendo ocasionados por el transportista, así como los producidos por la acción lenta de la intemperie.
- e) Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista, haya sido simplemente extraviado u olvidado.
- f) El robo proveniente de la práctica del camping o uso de la caravana en acampadas libres, quedando totalmente excluidos los objetos de valor en cualquier modalidad de acampada.
- g) El robo del equipaje u objetos personales que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.
- h) Los daños, pérdidas o robos resultantes de que los efectos y objetos personales hayan sido dejados sin vigilancia en un lugar público o en un local puesto a disposición de varios ocupantes.
- i) Cualquier rotura del equipaje que no se deba a alguna de las causas cubiertas.
- j) Los daños causados directa o indirectamente por hechos de guerra, desórdenes civiles o militares, motín popular, huelgas, terremotos y radioactividad, o por cualquier motivo de fuerza mayor.
- k) Los daños causados intencionadamente por el asegurado, o por negligencia grave del mismo, y los ocasionados por derrame de líquidos que vayan dentro del equipaje.
- l) Todos los vehículos a motor, así como sus complementos y accesorios.

Exclusiones aplicables a las garantías de demoras y pérdidas de servicios

No están cubiertas por estas garantías:

- a) Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al RACC y que no hayan sido efectuadas por o con su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.
- b) Los siniestros causados por dolo del propio socio cubierto por las prestaciones, o de las personas que viajen con él.
- c) Los siniestros ocurridos en caso de guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, detenciones por parte de cualquier autoridad por delito no derivado de accidente de circulación, restricciones a la libre circulación o en cualquier otro caso de fuerza mayor, a menos que el socio cubierto por las prestaciones pruebe que el siniestro no tiene relación con tales acontecimientos.
- d) Los siniestros que tengan por causa las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear o la radioactividad, así como los derivados de agentes biológicos o químicos.
- e) Los gastos de restaurante y de hotel, salvo los cubiertos por el módulo.
- f) Supuestos de conflictos sociales.
- g) En cuanto a vuelos, quedan excluidas de esta prestación las reclamaciones por demoras en vuelos no regulares.

6) Indemnización por robo, destrucción o pérdida de equipaje y/o material deportivo por parte de una empresa de transporte aéreo público de viajeros, o bien en cualquier otro medio de transporte público

Quedan cubiertos los objetos de uso personal necesarios en el transcurso del viaje, contra:

- El robo, entendido como la sustracción de las cosas muebles ajenas con violencia o intimidación en las personas o empleando fuerza en las cosas.
- La destrucción total o parcial durante el traslado de viajeros.
- La pérdida durante el traslado de viajeros.

La indemnización por el equipaje y/o material deportivo (aplicando una franquicia de 120 €) tendrá una depreciación por uso de un 20% para el primer año, de un 30% para el segundo, de un 40% a partir del tercer año y de un 60% a partir del cuarto año transcurrido desde la compra. La valoración de los meses se aplica según el criterio de proporcionalidad con relación a los porcentajes indicados.

La valoración de los meses se aplica según el criterio de proporcionalidad con relación a los porcentajes indicados.

No obstante, lo anterior, los objetos de valor quedan garantizados dentro de unos límites:

- Las joyas, los objetos elaborados con un metal precioso, las piedras preciosas, las perlas y los relojes están garantizados únicamente contra el robo, y solo si los llevase el socio encima.
- El material fotográfico, cinematográfico, de grabación o de reproducción de sonido o imagen, así como sus accesorios, las prendas de piel y los fusiles de caza están garantizados únicamente cuando son llevados consigo por el socio.
- El máximo de la indemnización o el conjunto de los objetos de valor será del 50% del límite de la suma garantizada.
- La solicitud de indemnización se debe realizar en un plazo máximo de 15 días laborables desde el regreso del viaje, salvo por causas justificadas que lo impidan. Pasado dicho plazo, el RACC podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de comunicación.

En caso de siniestro, el socio deberá enviar un correo electrónico a: raccreeborsaments@raccasist.com, donde le informarán de cómo proceder.

El socio deberá comunicar, en todo caso, las garantías contratadas con otras compañías aseguradoras para el mismo riesgo. En caso de percibir indemnización por parte de las mismas o de la propia empresa de transportes públicos, el RACC contribuirá a la indemnización en proporción a la suma asegurada sin que pueda superarse la cuantía de 1.200 €, impuestos incluidos.

En caso de robo, el socio deberá presentar denuncia, el mismo día de la ocurrencia de los hechos, ante las autoridades de la policía más próximas al lugar del delito.

En caso de destrucción total o parcial durante el traslado por parte de una empresa de transporte público de viajeros, deberá presentar el documento acreditativo facilitado por la compañía.

En caso de pérdida durante el traslado por parte de una empresa de transporte público de viajeros, deberá presentar un certificado que conste los hechos, emitido por la compañía. El socio deberá facilitar toda prueba que pueda ser demandada sobre la existencia y el valor del equipaje en el momento del suceso.

El socio deberá adjuntar a su declaración los documentos siguientes que justifiquen su petición:

- Número de socio (al corriente de pago en el momento del suceso).
- Original de la denuncia de la policía.
- Certificado de constatación del daño o la pérdida emitida por la compañía.
- Originales de facturas de compra o documentación acreditativa de la existencia de los objetos.
- Facturas de reparación o, en su defecto, certificado de irreparabilidad.
- Relación detallada y valorada de los objetos robados, perdidos o deteriorados.
- Indicación de las garantías suscritas con otras compañías de seguros para el mismo riesgo.

7) Rotura de esquís, tablas de snow o fijaciones dentro del recinto de las pistas de esquí

En caso de rotura de las fijaciones o de los esquís del socio —que figuran en la póliza— dentro del recinto de las pistas de esquí, el RACC indemnizará al socio con las siguientes condiciones:

1. Para que esta garantía surta efecto es requisito indispensable la previa entrega de una fotocopia de la factura de compra de los esquís y/o las fijaciones al RACC. A partir de la recepción de la misma, el RACC se reserva el derecho a peritar el material garantizado. Esta factura tendrá efectos de prueba de compra exclusivamente, y no serán vinculantes para la compañía ni el precio de compra ni la fecha de la compra.
2. El valor asegurado se fijará de acuerdo con el año de fabricación de los esquís o las fijaciones y según el precio de venta al público recomendado por el propio fabricante del material.

3. La indemnización de los esquís y/o las fijaciones rotas tendrá una reducción sobre el valor asegurado del 20% por cada año transcurrido desde la fabricación de los mismos.

Cuando la rotura de los esquís y/o las fijaciones se produzca en un período de tiempo que incluya fracciones anuales (meses), para la valoración de los meses se aplicará el criterio de proporcionalidad con relación al porcentaje antes indicado (reducción mensual del 1,66%).

4. Solo se indemnizarán unos esquís o fijaciones por socio y una sola vez dentro del periodo de validez de su póliza.

Franquicia

En todo siniestro correspondiente a esta garantía se aplicará una franquicia del 20% sobre el importe de la factura de compra de los esquís, que correrá a cargo del socio.

Rotura accidental

En caso de rotura accidental de los esquís y/o las fijaciones, el socio deberá comunicar inmediatamente al RACC su acaecimiento y darle toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del accidente, para que este pueda poner en marcha su estructura asistencial.

8) Reembolso de las clases de esquí contratadas y no realizadas

En caso de que un socio sufriera lesiones durante la práctica del esquí y este hecho le impidiera continuar con su aprendizaje durante el resto de los días de clases contratados, el RACC abonará las clases de esquí no realizadas hasta un máximo de 180 €.

9) Devolución del *forfait* no utilizado en caso de accidente

En caso de que el socio sufriera lesiones durante la práctica del esquí, y este hecho le impidiera continuar con su práctica durante el resto de los días cubiertos por el *forfait* adquirido, el RACC abonará al socio la parte de dicho *forfait* que no hubiera podido utilizar hasta un máximo de 180,00 €.

i) Gastos de matriculación para la recuperación parcial o total de puntos perdidos

El RACC abonará al socio los gastos de matriculación para la asistencia al curso de sensibilización y reeducación viaria para la recuperación del permiso o licencia de conducción, en el supuesto de que la retirada del permiso sea por pérdida mínima de seis puntos o total de puntos por infracciones de la Ley de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial cometidas con el vehículo del socio.

La asistencia a este curso deberá realizarse siguiendo las instrucciones del RACC. Quedará excluida de la presente cobertura cualquier revocación o pérdida de vigencia que no consista en la pérdida total de los puntos asignados legalmente al socio (15 puntos). Para establecer el importe económico de esta cobertura, se tendrán en cuenta los siguientes tres conceptos:

1. Importe garantizado máximo de 500 €.
2. Acreditar la pérdida de los puntos totales que suponen la pérdida del permiso con un documento oficial.
3. El número total de puntos que supongan la revocación por sanciones posteriores a la fecha de contratación del servicio (mínimo 18 meses).

A los efectos del presente servicio, se entenderá que la fecha de pérdida de los puntos será la fecha en la que se cometió la infracción. Esta garantía solo será válida para socios con antigüedad en el Club superior a 18 meses.

Exclusiones

- ☐ Se excluye la opción de reembolso a la cuenta del socio, gestionándose únicamente el curso a coste cero, excepto fuera de Cataluña.
- ☐ Queda excluido aquel que haya perdido su derecho a conducir por la vía penal.
- ☐ Queda excluida la pérdida de puntos por infracciones que se rijan por la Ley de Transportes Terrestres o por cualquier otra que no sea la Ley de Tráfico y Seguridad Vial.
- ☐ El socio tendrá derecho a cada una de las coberturas de este párrafo en una única ocasión por anualidad de la modalidad.
- ☐ Se excluyen los conductores profesionales.

Cómo solicitar la prestación

Si su domicilio se encuentra en Cataluña y cumple con los requisitos, debe enviar un correo electrónico a serviopera@racc.es con los siguientes datos:

- ☐ Certificado de tráfico que acredite la pérdida de puntos.
- ☐ DNI.
- ☐ Teléfono de contacto.
- ☐ Correo electrónico de contacto.

En el asunto del correo debe indicarse: “Reembolso EXCLUSIVE por pérdida de puntos”.

El RACC se pondrá en contacto con usted para organizar el curso a través de sus propios centros o de centros concertados. Puede consultar nuestros centros disponibles en el siguiente enlace: <https://raccautoescuela.es/recuperacion-puntos>.

Si su domicilio se encuentra fuera de Cataluña, debe enviar un correo electrónico a serviopera@racc.es con la siguiente documentación:

- ☐ Certificado de tráfico que acredite la pérdida de puntos.
- ☐ DNI.
- ☐ Teléfono de contacto.
- ☐ Correo electrónico de contacto.
- ☐ Factura del pago del curso de recuperación total de puntos.
- ☐ Certificado de asistencia emitido por la entidad en la que se realizó el curso.

En el asunto del correo debe indicarse: “**Reembolso EXCLUSIVE por pérdida de puntos - FACTURA**”. Una vez que el RACC verifique que cumple con las condiciones, se procederá al reembolso del coste del curso que seleccione para la recuperación de puntos, con un límite máximo de 500 €, en la cuenta informada en la base de datos del RACC.

j) Aviso de multas

El RACC implementará un sistema de búsqueda en Testra y boletines oficiales (o cualquier sistema que lo sustituya), siempre que el estado de la técnica lo permita, para recibir notificaciones de expedientes sancionadores en materia de tráfico y circulación de vehículos a motor que aparezcan a nombre del usuario, asegurando que sean atendidos en tiempo y forma.

Esta búsqueda se realiza únicamente sobre la información facilitada por las distintas administraciones públicas en Internet, y a ello se supedita la eficacia de dicho servicio.

En caso de localización de alguna publicación, se comunicará de la misma a los usuarios a través de SMS o del correo electrónico de contacto facilitado al efecto, salvo:

- Expedientes en materia de transportes, medio ambiente o, en general, publicaciones no relacionadas con la seguridad vial o circulación de vehículos a motor.
- Errores, retrasos, ilegibilidad o datos de identificación insuficientes, además de los fallos de Internet de los organismos oficiales, todos ellos ajenos a la voluntad de las partes.

La validez de este servicio será únicamente en España y siempre que las administraciones pertinentes sigan publicando dicha información por los canales preestablecidos.

k) Seguro de Responsabilidad Civil

El asegurador se obliga a cubrir el riesgo del nacimiento a cargo del asegurado de una obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados a terceros de forma involuntaria, derivados de los hechos previstos en el presente condicionado, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable conforme a derecho, dentro de los límites y términos estipulados en el presente condicionado.

El asegurador garantiza el pago hasta el límite de **30.000 €**, de las indemnizaciones derivadas de la responsabilidad civil extracontractual del asegurado, de acuerdo con lo establecido en los artículos 1.902 y sucesivos del Código Civil, como consecuencia de los daños personales causados involuntariamente a terceros durante las fechas y lugares a los que dan cobertura y derecho las Condiciones Particulares y generales presentes, siempre y cuando no se ejerza ningún deporte o actividad de riesgo.

En relación con la responsabilidad civil (apartado 5 de estas prestaciones), quedan excluidos:

- La responsabilidad civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- Los daños ocasionados a cosas de terceros que por cualquier razón se encuentren en poder del socio o de personas de las que tenga que responder.
- Los daños derivados de responsabilidades que tengan que ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio.
- El pago de las multas o sanciones impuestas por los tribunales o autoridades competentes y las consecuencias de su impago.
- Los daños por la participación del socio en competiciones de carreras, apuestas o concursos de cualquier tipología, o cuando su participación no sea en calidad de aficionado.
- Los daños por la práctica de deporte como profesional.
- La responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de la utilización de la bicicleta con fines comerciales o de negocios, incluyendo su alquiler o retribución, servicios de mensajería o el transporte retribuido de pasajeros.
- Los daños corporales a cualquiera de los empleados o a cualquier miembro de la familia del socio no cubierto por las prestaciones o debidamente dado de alta en la BBDD del RACC.
- La responsabilidad civil del socio en aquellos casos en los que este la tenga cubierta por cualquier otra póliza de seguro específica.
- Los daños ocasionados a la propia bicicleta o a bienes propiedad del socio o de personas que civilmente no tengan la condición de tercero.
- Los daños que tengan su origen en la infracción o el incumplimiento voluntario de normas, o que sean consecuencia directa de la mala fe del socio. Los daños causados como consecuencia del consumo de alcohol, drogas o estupefacientes no recetados por un médico.
- Las reclamaciones que el socio pueda llevar a cabo por sus daños personales o materiales ante terceros.
- Las multas o sanciones impuestas por tribunales o autoridades de todas clases, o las consecuencias de su impago.
- Los daños que se ocasionen entre sí todas las personas que viajen en un mismo grupo.
- La responsabilidad civil derivada de la práctica del esquí con carácter profesional, así como la participación en competiciones oficiales.
- Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al socio.
- Los daños que tengan su origen en la infracción o el incumplimiento voluntario de normas por parte del socio.
- La responsabilidad civil derivada de daños por hechos de guerra civil o internacional, motín o tumulto popular, terrorismo, terremotos e inundaciones y otros eventos extraordinarios.
- La responsabilidad civil que deba ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio.
- Los daños causados por la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Los daños o perjuicios particulares primarios no provenientes de un daño corporal o material.
- La mala fe del socio.
- El RACC no cubre los costes telefónicos de las llamadas necesarias para la gestión de cualquier expediente.
- Para solicitar esta prestación, el socio deberá enviar un correo electrónico a juridica@racc.es, donde le indicarán cómo proceder

Dirección jurídica frente a reclamaciones de terceros

Salvo pacto en contrario, el asegurador asumirá la dirección jurídica en todos aquellos procedimientos civiles que se sigan contra el asegurado y que tengan por objeto una reclamación de daños y perjuicios derivados de hechos cubiertos por esta póliza. Serán de cuenta del asegurador los gastos que se ocasionen con tal motivo.

A tales efectos el asegurador está facultado:

- Para la designación de los letrados y procuradores que ostenten la defensa y representación del asegurado en dichos procedimientos, obligándose este a prestar la colaboración necesaria en orden a la dirección jurídica asumida por aquél.
- Para la presentación, si procede, de recursos contra las resoluciones judiciales. Si el asegurador estima improcedente la interposición de recursos contra una sentencia, lo comunicará al asegurado, que quedará en libertad para hacerlo. En tal supuesto, los gastos originados por este recurso serán de cuenta del asegurado si no prospera y del asegurador en caso contrario.
- La defensa jurídica del asegurado en las causas criminales será facultad potestativa del asegurador.

- ❑ Queda exceptuado de lo estipulado en los apartados anteriores el supuesto de que quien reclame esté también asegurado con el mismo asegurador, o cuando medie algún otro posible conflicto de intereses entre asegurador y asegurado en el procedimiento.

I) Seguro de accidentes por muerte o invalidez permanente y absoluta

El asegurador indemnizará al asegurado o beneficiario con la cantidad de **18.000,00 €**, en caso de muerte o invalidez permanente absoluta del asegurado a consecuencia de un accidente ocurrido durante un desplazamiento cubierto por el presente seguro.

Para las personas menores de 14 años, el importe a pagar en caso de fallecimiento se limita única y exclusivamente al reembolso de los gastos del sepelio hasta un máximo de 3.005,06€.

Se establece un importe máximo exigible al asegurador a consecuencia de un mismo siniestro de 1.202.024,21 €. Es decir, en caso de que en un mismo accidente se produjera la muerte o invalidez de varios asegurados, el importe máximo exigible al asegurador se repartirá proporcionalmente.

Dicha indemnización tendrá efecto:

- ❑ En caso de muerte dentro de los 12 meses siguientes a contar desde la fecha del accidente, esté o no la póliza en vigor, o en un momento posterior a dicho límite, siempre que el beneficiario pueda demostrar la relación de causa y efecto entre el accidente y la muerte.
- ❑ En caso de invalidez permanente comprobada y fijada dentro del plazo de un año a contar desde la fecha del accidente. Después del pago de una indemnización por invalidez permanente no procederá ninguna otra indemnización aunque, posteriormente, se produjera la muerte del asegurado como consecuencia del mismo siniestro.

Designación o revocación de beneficiarios

La designación del beneficiario corresponde al tomador del seguro. Le corresponde igualmente su modificación o revocación, sin que para ello sea preciso el consentimiento del asegurador. La designación del beneficiario podrá hacerse en póliza, en una posterior declaración escrita comunicada al asegurador o en testamento. Si al tiempo del fallecimiento del asegurado a causa de un accidente cubierto por la presente póliza no hubiere beneficiario designado, será considerado como tal el tomador del seguro.

Pago de la indemnización

El pago de la indemnización se efectuará dentro de los 20 días siguientes a la fecha del acuerdo amistoso de las partes. Si antes de este plazo el asegurador no ha realizado ningún pago, el asegurado no podrá reclamar intereses por dicho período.

Para poder solicitar el pago en caso de fallecimiento o invalidez permanente, el asegurado o los beneficiarios deberán remitir al asegurador los documentos justificativos que se indican a continuación, según corresponda:

En caso de fallecimiento:

- ❑ Certificado del médico que haya asistido al asegurado, en el que se detallarán las causas y circunstancias del fallecimiento.
- ❑ Certificado de defunción librado por el Registro Civil.
- ❑ En el caso de que por razón del accidente sufrido por el asegurado se hubiesen iniciado actuaciones judiciales, deberá facilitarse copia de las mismas, o cuando menos el atestado que hayan instruido los agentes del Orden Público.
- ❑ Certificado del Registro General de Actos de Última Voluntad y, si existiera testamento, copia de este o del último en el caso de que existieran varios. En el caso de no existir testamento, será precisa la declaración judicial de los herederos legales del asegurado.
- ❑ Documentos (Certificado de Matrimonio, Libro de Familia, Certificado de Nacimiento de los hijos, etc.) que acrediten la personalidad y relación familiar de la persona o personas que deban percibir la prestación convenida para el caso de muerte del asegurado.
- ❑ Copia de la liquidación parcial a cuenta o de la autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, con nota estampada en el mismo acreditativa del ingreso efectuado o, en su caso, de la exención o no sujeción al tributo.
- ❑ Para las personas menores de 14 años, el importe a pagar correspondiente al reembolso de los gastos de sepelio se determinará mediante la presentación de los originales de los comprobantes de pago de dichos gastos.

En caso de invalidez permanente:

- ❑ Certificado médico en el que se especifiquen el comienzo, las causas, la naturaleza y las consecuencias de la invalidez y el grado de la misma, resultante del accidente.

En todo caso, las indemnizaciones y los costos a que dé lugar el presente seguro serán satisfechos en euros y en España.

Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en seguros de personas

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España o en el extranjero, cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal; en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro; en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero; y en las disposiciones complementarias.

RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

1) Acontecimientos extraordinarios cubiertos

a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c) Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempo de paz

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de las fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

2) Riesgos excluidos

a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

b) Los ocasionados en personas aseguradas por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

c) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

d) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos.

e) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

f) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.

g) Los causados por mala fe del asegurado.

h) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

i) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

3) Extensión de la cobertura

a) La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

b) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

COMUNICACIÓN DE DAÑOS AL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

1) La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.

2) La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:

- Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 o 952 367 042).
- A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (www.consorseguros.es).

3) Valoración de los daños: la valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que este quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

4) Abono de la indemnización: el Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

5.2. MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: RACC Exclusive y RACC Exclusive Beneficiario, RACC Exclusive Family y RACC Exclusive Family Jr.

Todas las personas indicadas en las casuísticas siguientes se considerarán familiares cubiertos por las prestaciones (cobertura familiar), a excepción de las prestaciones contempladas en los puntos 5.1.a), 5.1.b) y 5.1.c).

Las coberturas de los puntos 5.1.i) y 5.1.j) solo aplicarán a RACC Exclusive y RACC Exclusive beneficiario.

Tendrán derecho a las prestaciones el socio como tal y también, siempre que estén informados en la base de datos del RACC correctamente:

- a) Los hijos del socio de cualquier edad con minusvalía física o psíquica, reconocida oficialmente, que convivan en su domicilio y estén a su cargo.
- b) El resto de los ocupantes del vehículo en caso de accidente, avería o robo, cuando sea conducido por el socio.

5.3. DEPORTES CUBIERTOS

Deportes acuáticos: surf/windsurf, wakeboard, vela, descenso, rafting, hidrospeed, piragüismo, kitesurf, bodyboard, canoas (con guía local), pá del surf, snorkel, esquí acuático, catamarán, kayak, hidro pedales, juegos de playa en general, natación, submarinismo y pesca de superficie.

Deportes terrestres: carrera popular (aficionado), bailes de salón, barranquismo, mountain bike, karts, boogie cars (conducidos por el socio), golf, paintball, coches de caballos, BMX, tirolina, sandboard, enduro, escalada/rápel, espeleología, tiro con perros, rutas a caballo, hípica, quads, tenis, puenting, airsoft, pista americana, canicross, skate, vía ferrata, kite buggy, montañismo, cicloturismo, trekking/senderismo, orientación, bicicleta de carretera, pádel, tiro con arco, gincana deportiva, slackline, trail running, laser tag, running y alpinismo.

Deportes de invierno: esquí, snowboard, patinaje sobre hielo, skijoring, rollerski, raquetas de nieve, crampones en hielo, snowkite, esquí de fondo, trineos y derivados, motos de nieve, mushing y snowbike.

Deportes aéreos: paracaidismo.

5.4. ÁMBITO TERRITORIAL

Se prestará en todo el mundo, a más de 25 km del domicilio del socio (10 km en las islas). En caso de inmovilización del vehículo por avería o accidente, se trasladará al socio y al resto de ocupantes hasta el lugar de destino del vehículo o hasta el domicilio del socio, según las prestaciones.

Solo se prestarán en España, resto de Europa y países no europeos ribereños del Mediterráneo los puntos 5.1.a), 5.1.b), 5.1.c) y 5.1.f) y las coberturas

Para los Deportes acuáticos, terrestres y aéreos la cobertura es mundial.

5.5. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- Quedan excluidos los gastos de hotel y restaurante, excepto los previstos en el punto 5.1.a); los gastos de taxi y peaje y las sustracciones de equipaje, material y objetos personales, excepto los previstos en el punto 5.1.i), número 6, y los gastos de hotel referentes a la lista de exclusiones del apartado 5.4 sobre asistencia sanitaria urgente en viaje.
- Los gastos de regreso al domicilio del socio que recogen los puntos 5.1.d) y 5.1.e) serán a cargo del RACC a partir de una carretera transitable o un núcleo habitado. Si el socio se encuentra en una ubicación remota, el transporte desde el punto de origen hasta una carretera transitable o un núcleo habitado será a cargo del socio.
- Los gastos de consumo (combustible) y otros específicos del vehículo de alquiler, tales como peajes o aparcamientos, serán a cargo del socio. Igualmente, deberá hacerse cargo de las multas de aparcamiento y de tráfico en que haya incurrido.
- Los gastos adicionales derivados del traslado de animales domésticos (bozal, jaula, correa, etc.).
- Para tener derecho a la prestación contemplada en el punto 5.1.d), será imprescindible que el socio y/o sus familiares acompañantes presenten el billete de regreso a su domicilio y un informe médico que justifique el fallecimiento o enfermedad grave de un familiar, que deberá ser previamente aprobado por el RACC.
- El RACC no se hará cargo de la compra del billete del ferri o barco, si fuera necesario, para el trayecto de regreso.
- Las garantías de esta modalidad se prestarán hasta una altitud máxima de 5.000 metros y, en el caso de los deportes acuáticos, la asistencia se prestará después de que el socio haya sido trasladado a la costa.
- Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al RACC y que no hayan sido efectuadas con o por su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.
- Los accidentes ocurridos fuera de las pistas y de las zonas acotadas de la estación de esquí o cuando las instalaciones (salvo el esquí de montaña), o parte de ellas, permanezcan cerradas al público.
- Los accidentes que sobrevengan en la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como en los entrenamientos, pruebas y apuestas, la participación en excursiones y travesías organizadas.
- Las personas que desarrollen su actividad profesional en la estación de esquí, incluso quienes lo hagan a tiempo parcial.
- Los daños sufridos o causados durante la práctica de un deporte no cubierto en el presente condicionado, especialmente aquellos que implican el uso de una máquina (aérea o terrestre) con o sin motor, parapente, vuelo en ala delta, ULM, así como alpinismo de alta montaña, descenso de aguas bravas, heliesquí, hidrobob e hidrotrineo.
- Los siniestros causados por dolo o por actos notoriamente peligrosos o temerarios del socio o de las personas que viajen con él.
- Las lesiones o accidentes corporales como consecuencia de acciones delictivas; provocaciones, riñas, peleas y duelos; imprudencias, apuestas, o cualquier hecho arriesgado o temerario.
- Los gastos de restaurante y hotel, salvo los cubiertos por la presente póliza.
- Las lesiones que no sean súbitas, sino consecuencia de procesos crónicos, previos al viaje, así como sus complicaciones o recaídas.
- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- Los gastos de órtesis y ortopedia.
- Los gastos sanitarios (médicos, quirúrgicos, farmacéuticos, de hospitalización y de prótesis) a partir del traslado sanitario del socio a su domicilio y/o al centro hospitalario más próximo al mismo.
- No se pagará indemnización alguna por rotura de fijaciones o esquís.

En relación con la garantía de equipajes, contemplada en los puntos 1 al 6 del apartado 5.1.i), se excluye:

- a) Todo robo, destrucción o pérdida causada intencionalmente por el socio mismo o por su negligencia y/o resultante de una decisión de la autoridad competente en caso de guerra, declarada o no, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, o cualquier otro caso de fuerza mayor.
- b) Todo robo, destrucción o pérdida causados por mudanza.
- c) Los robos cometidos por el personal del socio en el ejercicio de sus funciones.
- d) La sustracción de objetos dejados sin vigilancia en algún lugar público.
- e) La destrucción resultante de un vicio propio de la cosa, de su desgaste normal y natural y del vertido de líquidos, materias grasas, colorantes o corrosivos que formen parte del equipaje del socio.
- f) La destrucción de objetos frágiles, cerámica, cristal, porcelana y mármol.
- g) El hurto, pérdida, olvido o simple extravío de objetos.
- h) Los siguientes objetos: documentos, cartas de identidad, tarjetas de crédito, tarjetas magnéticas, billetes de transporte, dinero en metálico, títulos de valores y llaves.

- i) El material de carácter profesional.
- j) Los instrumentos de música, objetos de arte, antigüedades, colecciones y mercancías.
- k) Las gafas, lentillas, prótesis y aparatos ortopédicos de cualquier tipo.
- l) Los aparatos de telefonía, videojuegos, ordenadores personales, impresoras y cualquier material informático.

6. ASISTENCIA SANITARIA URGENTE EN VIAJE

6.1. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

a) Traslado o repatriación sanitaria de heridos y enfermos

Si un socio o miembro de su familia cubierto por las prestaciones sufre una enfermedad o accidente en el transcurso de un viaje que hace necesaria su hospitalización, el RACC, siempre que sea posible, tratará de que la misma tenga lugar en un centro hospitalario idóneo que esté situado en su localidad de residencia o lo más próximo a ella.

El RACC se hará cargo de:

1. Los gastos de traslado hasta la clínica u hospital más próximo. En caso de accidente de circulación, todos los ocupantes del vehículo tendrán derecho a esta prestación.
2. Poner a su disposición un equipo médico que, en contacto con el servicio médico que lo atiende, determinará conjuntamente el mejor tratamiento a seguir, así como su traslado a otro centro hospitalario. El RACC se hará cargo de los gastos de este traslado, y su equipo médico será quien determine el medio de traslado más adecuado según la urgencia o gravedad del caso.
3. Los gastos de traslado o repatriación hasta su domicilio cuando el herido o enfermo sea dado de alta.

En caso de enfermedad psíquica súbita diagnosticada de forma fehaciente por un especialista, la repatriación tendrá lugar siempre y cuando las autoridades sanitarias del lugar donde se encuentre y el medio de transporte que se utilice lo permitan.

La elección del medio de transporte de repatriación del socio se realizará siguiendo el criterio médico del RACC.

b) Traslado o repatriación de familiares acompañantes

Cuando el socio haya sido trasladado o repatriado por enfermedad o accidente, y sus familiares acompañantes cubiertos por las prestaciones no puedan volver a su domicilio por los medios inicialmente previstos, el RACC se encargará de su transporte hasta el lugar donde el socio esté hospitalizado y, posteriormente, hasta su domicilio.

Si los familiares que se indican en el párrafo anterior fueran niños menores de 15 años o familiares dependientes de cualquier edad, y no contaran con un familiar o persona de confianza para acompañarlos en el viaje, el RACC pondrá a su disposición una persona que viaje con ellos hasta donde el socio se encuentre hospitalizado y/o hasta su domicilio.

c) Gastos médicos de urgencia por accidente o enfermedad súbita grave durante un viaje por España

Si a consecuencia de un accidente o enfermedad grave ocurridos durante un viaje por el territorio nacional el socio o un miembro de su familia cubierto por las prestaciones necesitara una primera asistencia médica de urgencia, el RACC se hará cargo de los gastos médicos hasta un máximo de 1.200 €, impuestos incluidos, por persona y siniestro.

Esta garantía tiene carácter subsidiario a las prestaciones cubiertas por la Seguridad Social o de cualquier otro organismo o entidad aseguradora obligados a prestar asistencia.

d) Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero

Si el socio o un miembro de su familia cubierto por las prestaciones necesita asistencia médica, a causa de una enfermedad súbita o accidente ocurrido en el extranjero, el RACC se hará cargo de los gastos médicos únicamente en el extranjero hasta un máximo de **250.000 €**, impuestos incluidos, por persona y siniestro:

- Los gastos de hospitalización.
- Los gastos y honorarios médicos y quirúrgicos.
- El coste de los medicamentos y vacunas prescritos por el médico.

e) Continuación del viaje tras la hospitalización en el extranjero

Si el socio o un miembro de su familia cubierto por las prestaciones que haya sido internado por enfermedad súbita o accidente en un centro hospitalario en el extranjero recibiera el alta médica en un período de tiempo que hiciera factible su reincorporación al viaje que estaba realizando, el RACC se hará cargo del transporte del socio y de un acompañante hasta el lugar en que se encuentre el resto de la expedición, o bien hasta el lugar en el que el socio debiera hallarse según el plan de viaje establecido.

f) Gastos de convalecencia en el extranjero

Si el socio o miembro de su familia cubierto por las prestaciones precisara, por prescripción médica, de una prolongación de estancia, el RACC se hará cargo de los gastos de alojamiento en un hotel de hasta 3 estrellas y durante un máximo de 7 noches.

g) Gastos de desplazamiento y estancia de un familiar en caso de hospitalización

Cuando en el transcurso de un viaje, un socio o miembro de su familia cubierto por las prestaciones haya sido internado en un centro médico y se prevea una hospitalización superior a 5 días, o sea necesario, antes de su regreso, un mínimo de 7 días de convalecencia por prescripción médica, no encontrándose en compañía ningún familiar o acompañante mayor de edad, el RACC facilitará a un miembro de su familia, con residencia en España, un billete de ida y vuelta para que acuda a su lado.

Asimismo, el RACC se hará cargo de sus gastos de pernoctación en un hotel de hasta 3 estrellas durante un máximo de 5 noches.

h) Transporte o repatriación de fallecidos y traslado de familiares acompañantes

Si en el transcurso de un viaje falleciera un socio o un miembro de su familia cubierto por las prestaciones, el RACC se encargará de realizar las formalidades correspondientes en el lugar del fallecimiento, así como del transporte o repatriación del cadáver hasta el lugar de su inhumación, siempre que esta se efectúe dentro de la provincia de residencia.

En el caso de que el socio o un miembro de su familia cubierto por las prestaciones viajase solo, el RACC facilitará a un familiar del fallecido, con residencia en España, un billete de ida y vuelta para que acuda a su lado.

Asimismo, el RACC se hará cargo de sus gastos de pernoctación en un hotel de hasta 3 estrellas y durante un máximo de 5 noches.

En el caso de que los familiares cubiertos por estas prestaciones que le acompañaban en el momento de la defunción no pudieran regresar por los medios inicialmente previstos, o por no permitírsele su billete de regreso contratado, el RACC se hará cargo de su transporte hasta el lugar de la inhumación o de su domicilio en España.

i) Traslado o repatriación sanitaria urgente del accidentado

En caso de que el socio cubierto por estas prestaciones sufriera lesiones durante la práctica del esquí, de acuerdo con los criterios del servicio médico del RACC y según la urgencia o gravedad del caso, el RACC organizará y se hará cargo del transporte del socio lesionado hasta su domicilio o hasta el centro hospitalario adecuado más próximo a su domicilio, según corresponda. En este último caso, si posteriormente es necesario el traslado a su domicilio, el RACC también se hará cargo del mismo.

En cualquiera de estos casos, y en función del grado de urgencia, del lugar geográfico y de los medios de transporte locales, el RACC organizará y/o se hará cargo del transporte del socio accidentado en el medio que considere más oportuno. El RACC no se hará cargo ni se responsabilizará de ningún traslado que no haya sido solicitado a través de su Central de Alarmas.

j) Gastos de rescate en deportes acuáticos, terrestres y aéreos

En caso de pérdida o desaparición del socio, el RACC se hará cargo de los importes que le sean reclamados con motivo de su búsqueda, efectuada por la comunidad o los organismos públicos o privados de socorro.

Límite máximo cubierto por siniestro: 30.000 €.

k) Gastos de rescate y búsqueda en montaña

En caso de pérdida o desaparición del socio dentro del recinto de una estación de esquí, el RACC se hará cargo de los importes que le sean reclamados con motivo de su búsqueda, efectuada por la comunidad o los organismos públicos o privados de socorro.

Límite máximo cubierto por siniestro: 6.000 €.

l) Gastos de trineo o ambulancia

Si a raíz de un accidente del socio en las pistas de esquí se incurriese en gastos de rescate en trineo o de traslado en ambulancia en el interior del recinto de la estación de esquí, el RACC se hará cargo de los mismos hasta un máximo de 500 €.

m) Envío de un conductor profesional

Si a raíz de un accidente durante la práctica del esquí ni el socio ni ninguno de sus acompañantes pudiera conducir y devolver el vehículo utilizado como medio de transporte para el viaje hasta su domicilio habitual, el RACC pondrá un conductor profesional, o cualquier otro medio, a disposición del socio para devolver su vehículo hasta su casa.

Únicamente serán a cargo del RACC los gastos ocasionados por el propio conductor, con excepción de todos los restantes.

6.2. MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: RACC Exclusive y RACC Exclusive Beneficiario, RACC Exclusive Family y RACC Exclusive Family Jr.

6.3. DEPORTES CUBIERTOS

Deportes acuáticos: surf/windsurf, wakeboard, vela, descenso, rafting, hidrospeed, piragüismo, kitesurf, bodyboard, canoas (con guía local), pádel surf, snorkel, esquí acuático, catamarán, kayak, hidro pedales, juegos de playa en general, natación, submarinismo y pesca de superficie.

Deportes terrestres: carrera popular (aficionado), bailes de salón, barranquismo, mountain bike, karts, boogie cars (conducidos por el socio), golf, paintball, coches de caballos, BMX, tirolina, sandboard, enduro, escalada/rápel, espeleología, tiro con perros, rutas a caballo, hípica, quads, tenis, puenting, airsoft, pista americana, canicross, skate, vía ferrata, kite buggy, montañismo, cicloturismo, trekking/senderismo, orientación, bicicleta de carretera, pádel, tiro con arco, gincana deportiva, slackline, trail running, laser tag, running y alpinismo.

Deportes de invierno: esquí, snowboard, patinaje sobre hielo, skjoring, rollerski, raquetas de nieve, crampones en hielo, snowkite, esquí de fondo, trineos y derivados, motos de nieve, mushing y snowbike.

Deportes aéreos: paracaidismo.

Tendrán derecho a las prestaciones el socio como tal y también, siempre que estén informados en la base de datos del RACC correctamente:

- a) La pareja del socio titular que tenga la modalidad RACC Exclusive Family y conviva en el mismo domicilio que el socio titular.
- b) Los hijos RACC Exclusive Family Jr. de hasta 35 años de edad que convivan con el socio.
- c) Los hijos del socio de cualquier edad con minusvalía física o psíquica, reconocida oficialmente, que convivan en su domicilio y estén a su cargo.
- d) El resto de los ocupantes del vehículo en caso de accidente, avería o robo, cuando sea conducido por el socio. Estos gozarán únicamente de la cobertura prevista en el punto 5.1.a), número 1.

6.4. ÁMBITO TERRITORIAL

Se prestará en todo el mundo, a más de 25 km del domicilio del socio (10 km en las islas), excepto en caso de accidente de circulación, en que, para el traslado o repatriación sanitaria de los heridos, se prestará desde el lugar en que este se haya producido (desde el km 0).

Para los Deportes acuáticos, terrestres y aéreos la cobertura es mundial.

Para los Deportes de nieve es en Europa y países ribereños al mediterráneo.

6.5. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- El suicidio, así como las enfermedades y lesiones resultantes del intento y las causadas intencionalmente por el titular a sí mismo.
- Las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o sean previos al inicio del viaje, así como sus complicaciones o recaídas.
- Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al RACC y que no hayan sido efectuadas con o por su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.
- El RACC se reserva el derecho a denegar el servicio cuando detecte cualquier uso indebido de la prestación de asistencia, como consecuencia de un uso profesional no autorizado o de un uso destinado a dar servicio a un negocio.
- Asimismo, se reserva el derecho a denegar el servicio cuando este sea consecuencia de actos fraudulentos o causados por dolo o por actos notoriamente peligrosos o temerarios del socio, conductor, ocupante o de las personas que viajen con ellos.
- Las enfermedades, lesiones o estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de bebidas alcohólicas, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Los gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis u órtesis, deterioro o rotura incluidos.
- Los partos y embarazos, salvo complicaciones imprevisibles durante los seis primeros meses de gestación.
- Cualquier tipo de enfermedad psíquica crónica o preexistente.
- En España y en el extranjero, el RACC no se hace cargo de gastos inferiores a 18 €, impuestos incluidos.
- En el extranjero, el RACC solo se hará cargo de aquellos gastos médicos que sean justificados a través de un informe médico y previamente aprobados por el RACC.
- Los gastos de inhumación, féretro y ceremonia, en el caso de traslado o repatriación de fallecidos.
- Queda excluido cualquier tipo de gasto médico con fines terapéuticos, de tratamiento estético o de tipo odontológico (en este último caso únicamente se cubrirá los gastos derivados de una visita de urgencia y previamente aprobada por el RACC)
- Los gastos de medicina preventiva.
- El RACC no se hará cargo de ningún traslado o repatriación sanitaria del socio y/o familiares acompañantes que no hayan presentado un informe médico previamente aprobado por el RACC, así como copia del billete de regreso a su domicilio.
- El RACC no se hará cargo de la compra del billete del ferri o barco, si fuera necesario, para el trayecto de regreso.

7. MEDICO DE GUARDIA

Servicio de consulta y asesoramiento médico telefónico las 24 horas del día, los 365 días del año.

A través de una llamada telefónica al número de asistencia, un médico del RACC le atenderá para asesorarle y aconsejarle sobre las alternativas posibles para solucionar aspectos relacionados con la salud del socio o la de su familia. El servicio incluye la cobertura de psicólogo de guardia durante todos los días de la semana y en un horario de 9 a 21 h.

7.1. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

- a) Asesoramiento sobre el uso de determinadas terapias y medicamentos, así como de su correcta administración y efectos esperados, deseables o no.
- b) En caso de emergencia, el RACC movilizará, a cargo del titular, los recursos más adecuados en función de la patología y la disponibilidad de la zona.
- c) Facilitar las primeras instrucciones sobre las maniobras a realizar, en espera de la llegada de los recursos necesarios.

7.2. MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: RACC Exclusive y RACC Exclusive Beneficiario, RACC Exclusive Family y RACC Exclusive Family Jr.

7.3. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

Este es un servicio de consulta telefónica y, por tanto, los médicos del RACC nunca podrán realizar diagnósticos de enfermedades o prescripciones de medicamentos. El servicio de psicología queda limitado a 3 consultas al año.

8. ASISTENCIA EN EL HOGAR

8.1 REPARACIONES URGENTES

8.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Servicios asistenciales en el hogar que tienen como objetivo solucionar o mitigar una situación de especial incomodidad o gravedad en el normal disfrute del domicilio del socio.

Solo podrán tener la consideración de servicios urgentes las peticiones referentes a servicios de:

- Cerrajería.
- Electricidad.
- Fontanería.
- Cristalería.

Así, y a título enunciativo, tendrán la consideración de urgentes:

- Roturas de vidrios o cristales de puertas y/o ventanas exteriores o que, en general, aislen la vivienda del exterior.
- Falta de suministro eléctrico en toda la vivienda o en alguna dependencia en la que existan neveras, frigoríficos, lavadoras, lavavajillas o similares.
- Falta de suministro eléctrico que impida el normal funcionamiento de equipos de calefacción, refrigeración, bombas de calor, aire acondicionado o equipos análogos.
- El servicio de cerrajería en caso de que el socio no pueda entrar o salir de su vivienda. Por su propia naturaleza, siempre tendrá la consideración de urgente.
- Cuando el domicilio se encuentre sin suministro de agua.
- Servicios de fontanería para restablecer el normal funcionamiento de lavabos, inodoros, bañeras, duchas o similares.

El servicio está en funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los servicios de urgencia serán solucionados de acuerdo con lo establecido a continuación para cada tipología de servicio. El desplazamiento del servicio de reparación se realiza con la máxima inmediatez posible desde la recepción del aviso y, en todo caso, antes de las 3 horas siguientes a la solicitud del socio. El desplazamiento y la mano de obra son gratuitos (máximo 4 horas no acumulables). El importe de los materiales corre a cargo del socio, que deberá abonarlos en el momento de la reparación.

a) Servicio urgente de cerrajería

En los casos en los que el socio no pueda entrar o salir de la vivienda habitual por cualquier hecho accidental como la pérdida, el extravío, el olvido o el robo de sus llaves, o por la inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la vivienda o del aparcamiento, si es una vivienda unifamiliar, o la apertura de puertas interiores, tanto de las estancias de la vivienda como de sus terrazas y balcones, el RACC enviará un cerrajero que realizará la reparación de urgencia necesaria para la apertura. Quedan incluidos el cambio de cerradura o la extracción de la llave, y los eventuales costes de materiales serán a cargo del socio.

Se incluye la extracción de la llave principal de acceso a la vivienda, tanto si está abierta como cerrada, así como la reparación puntual de la cerradura de la puerta principal de acceso a la misma para dejarla protegida.

b) Servicio urgente de electricidad

Cuando a consecuencia de una avería en las instalaciones particulares de la vivienda habitual del socio se produzca una falta de energía eléctrica, en toda ella o en alguna de sus dependencias, el RACC enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

c) Servicio urgente de fontanería

Cuando se produzca una rotura en las conducciones fijas de agua en la vivienda del socio titular, el RACC enviará un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede atajada.

Se incluye la fuga de agua en flexos o latiguillos de fregaderos de cocina, bidés, lavabos, termos, etc., así como el cambio de llaves de paso de agua en flexos o latiguillos de fregaderos de cocina, bidés, lavabos, termos, etc., el cambio de la llave de paso de agua general de la vivienda y el atasco o desatasco (un servicio al año) que se pueda resolver de forma manual o mediante el uso de productos especiales de tipo líquido o con desatascadores manuales.

d) Servicio urgente de cristalería

En caso de rotura accidental de algún cristal o vidrio de puertas o ventanas exteriores del domicilio del socio, el RACC enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria.

8.1.2. MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: RACC Exclusive

8.1.3. ÁMBITO TERRITORIAL

Todo el territorio nacional, tanto para la vivienda habitual del socio como para la segunda residencia. La primera residencia tendrá que coincidir con el domicilio del socio titular que consta en la base de datos del Club. La segunda residencia deberá ir a nombre del titular, beneficiario o cónyuge, o bien deberá demostrarse, mediante recibo domiciliado, que la misma se habita de forma efectiva por alguna de las figuras anteriores. Si un socio no pudiera demostrar la titularidad o uso de la segunda residencia, se ofrecerá la asistencia, excepto para el servicio de apertura de puertas, pero abonando el servicio.

8.1.4. GARANTÍA

El RACC garantiza durante 12 meses los trabajos realizados, siempre que el material utilizado, ya sea aportado por el operario o por el socio, sea de nueva adquisición; y durante 24 meses, los materiales sustituidos o, en su defecto, la garantía que ofrece el fabricante. El socio dispone de un número ilimitado de servicios al año.

8.1.5. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

a) Referentes al servicio de cerrajería

- Cambios de bombín, cerraduras o arreglos de cualquier tipo, menos los provocados por la actuación del servicio urgente de cerrajería (punto 7.1.a).
- Puerta del garaje en comunidades de propietarios.
- Aperturas de puertas de armarios, cuartos trasteros, cajas fuertes y similares.

El servicio de apertura de puertas puede ser solicitado por el socio titular, el beneficiario y/o el socio cónyuge con carnet, y debe estar presente en el momento de la apertura (en el caso de no estar presente el socio titular, beneficiario o socio cónyuge, este deberá autorizar expresamente a un tercero o estar presente algún agente de la autoridad competente). El domicilio del socio, beneficiario y socio cónyuge con carnet es aquel que facilite el socio titular como residencia habitual para la base de datos del RACC, y es responsabilidad del socio titular mantener actualizados los datos del beneficiario y/o socio cónyuge en dicha base de datos, así como notificar al RACC cualquier cambio de domicilio.

b) Referentes al servicio de electricidad

- Reparación de averías propias de mecanismos tales como enchufes, conductores, interruptores, etc.
- Reparación de averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- Reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Daños producidos por una sobretensión debida a un "puenteado" de cables.
- Averías en alarmas o sistemas de seguridad del domicilio.
- Averías en habitáculos exteriores, cuartos trasteros o similares.
- Averías cuya reparación corresponda a la compañía eléctrica.
- Reparación de averías en cuartos de contadores o elementos de la comunidad de propietarios.

c) Referentes al servicio de fontanería

- Reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Sustituciones de tramos de tubería superiores a los 25 cm.
- Trabajos de reparación o mejoras, aunque se efectúen dentro de las 4 primeras horas de trabajo del operario.
- Sustitución o reparación de llaves de paso, cisternas, bombas de agua o similares.
- Atascos y desatascos que no se puedan resolver de manera manual. Es decir, en los que tenga que intervenir un camión cuba.
- Las conducciones de gas.
- Averías en tuberías ubicadas en cuartos de contadores, en las conducciones de agua anteriores a la llave de paso (patio de luces, zona comunitaria) y, en general, cualesquiera que afecten a elementos de la comunidad de propietarios.

d) Referentes al servicio de cristalería

- Cristales de puertas interiores, mesas, armarios o espejos.
- Desperfectos por desconchados, raspaduras, deterioros superficiales o similares.
- No queda cubierto el coste del propio cristal (materiales).

- Objetos de decoración, esculturas y cristales de valor artístico o similar.
- Lámparas, bombillas, cristalerías, vajillas, vitrocerámicas, cristales de electrodomésticos, televisores, pantallas, monitores, ordenadores personales, placas solares y, en general, cristales que no formen parte del inmueble.

e) Comunes

Con carácter general a cualquier servicio urgente, los trabajos de reparación no urgentes o mejoras, aunque se efectúen dentro de las 4 primeras horas de trabajo del operario, y los costes de los materiales utilizados en las reparaciones urgentes.

El RACC no cubre ni garantiza ningún servicio que no haya sido solicitado y autorizado previamente por la Central de Alarmas del RACC.

En caso de que un servicio iniciado como urgente tenga que ser derivado a un servicio de reparaciones, se aplicarán las condiciones específicas definidas para dicha tipología de servicio. Quedan excluidas las viviendas arrendadas por el socio a terceras personas.

8.2. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR

8.2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Servicios asistenciales en el hogar que tienen como objetivo solucionar o mitigar una situación en el domicilio del socio y que no están incluidos en el apartado 7, "Asistencia urgente en el hogar".

8.2.2. Servicio de manitas o bricolaje a domicilio

Descripción

Servicio de ayuda en el hogar para las reparaciones de bricolaje. El "manitas" no sustituye a un profesional (fontanero, electricista, etc.). Los servicios que realiza son:

- Colgar cortinas, cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño, espejos, percheros, barras de armarios, etc.
- Colocación de soporte de duchas-teléfono y conexión, de baldas, estanterías y termofluidos, sin necesidad de modificación eléctrica.
- Pletinas de terminación: embellecedor de suelo (tapajuntas en la unión de dos suelos diferentes) y protector de esquina de pared.
- Aislar ventanas: únicamente poner el burlete entre la hoja y el marco y fijar el cristal con silicona.
- Arreglo de persianas enrollables con mecanismo de cuerda, cinta o manilla, empotradas en cajón.
- Cambio o instalación, en puertas interiores de madera, de tiradores, picaportes, manillas y muelles.
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de muebles tipo kit de nueva adquisición.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera.
- Colocación o cambio de embellecedores de enchufes e interruptores, bombillas, tubos de neón, fluorescentes y cebadores.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones, siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Ajuste de grifos sueltos y cambio de zapatas, si las llevara.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de bañeras, duchas, lavabos y fregaderos.
- Tapado de pequeños agujeros en la pared, no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...).

Servicios

Los servicios de fontanería incluyen:

- Cambio de mecanismo de cisterna (no empotrada y de tipo mochila).
- Cambio de grifos (baño, cocina, lavadora, lavavajillas, etc.) o instalación de uno nuevo donde exista toma de agua.
- Cambio de sifones y válvulas de fregaderos de cocina y lavabos (excluidos los de bañera o plato de ducha).
- Limpieza de sifones de fregaderos de cocina, baños, bidés, etc. (1 servicio al año).
- Ajuste de anclajes de elementos sanitarios (lavabos, inodoros y bidés).

Los servicios de electricidad incluyen:

- Cambio de enchufes sin modificación de puntos de luz.
- Montaje de ventiladores o lámparas con ventilador de techo y su instalación.
- Ocultación de cables en canaletas (antena, telefonía, equipos de música, etc.).
- Cambio o instalación de timbres (en viviendas de doble planta se incluye la parte superior).
- Creación de nuevos puntos de luz, tomas de corriente, teléfono o televisión, realizando una instalación en superficie.

Los trabajos de carpintería incluyen:

- Ajuste de cajones de cocina, cajoneras, escritorios, etc.
- Instalación de protectores infantiles en enchufes, puertas, etc.
- Colocación de accesorios de cocina.
- Colocación de pequeños pestillos.
- Colocación de estanterías.

Los servicios de aire acondicionado incluyen:

- Revisión del sistema de aire acondicionado.
- Limpieza de filtros.

Los trabajos de manitas tecnológico incluyen:

- Sintonización de canales de TV.
- Configuración de wifi en Smart TV.
- Tirado de cableado telefónico.
- Instalación de amplificadores de señal wifi.

Garantía

El RACC garantiza durante 12 meses los trabajos realizados, siempre que el material utilizado, ya sea aportado por el operario o por el socio, sea de nueva adquisición; y durante 24 meses, los materiales sustituidos o, en su defecto, la garantía que ofrece el fabricante.

Exclusiones y limitaciones

- Cualquier servicio que no haya sido solicitado y autorizado previamente por la Central de Alarmas del RACC.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones que necesiten un nuevo punto de luz; instalación de halógenos.
- Cambio de enchufes, clavijas e interruptores, teniendo que manipular cableado eléctrico; instalación de enchufe de vitrocerámica.
- Instalación o cambio de cristales.
- Cerraduras de puertas interiores, rozamientos en ventanas o puertas, y todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas...).

El servicio de manitas o bricolaje a domicilio se limita a 1 servicio al año. La mano de obra y el desplazamiento son gratuitos hasta un máximo de 4 horas no fraccionables. A partir de las 4 horas, el socio deberá asumir el coste de la mano de obra del profesional. El importe de los materiales corre siempre a cargo del socio. Estos costes deberán abonarse en el momento de la reparación. En el caso de que un servicio iniciado como gratuito exceda del plazo de 4 horas, se aplicarán las condiciones específicas definidas para dicha tipología de servicio, en que el socio deberá asumir el coste de la mano de obra del profesional. Los materiales siempre deben ser aportados por el cliente. El servicio podrá prestarse de 8 a 20 h, de lunes a viernes (excepto festivos), y según la disponibilidad del profesional. Quedan excluidas las viviendas arrendadas por el socio a terceras personas.

8.2.3. Servicio de inspección de instalaciones del hogar

Descripción

El servicio de inspección de las instalaciones del hogar incluye una visita anual a la vivienda del socio durante la cual se realizarán las operaciones pertinentes de revisión, verificación y control necesarias, según constan en la hoja de confirmación de realización del servicio que recibirá el socio.

La revisión, de 1 hora de duración máxima, se realizará sobre la base de una inspección visual de la vivienda del socio conforme a un protocolo interno de inspección elaborado por el RACC, siguiendo criterios generales de buenas prácticas y obtención de la información en función del objetivo a cumplir.

Como resultado de la inspección, se elaborará un informe de diagnóstico que contiene una opinión experta del estado observado de las instalaciones de la vivienda del socio inspeccionado. Este informe no sustituirá a otros informes técnicos y documentación obligatorios por normativa.

Asimismo, la emisión de este informe no exime a la propiedad de la realización de un mantenimiento y correcto uso para garantizar las condiciones expuestas en el informe.

La inspección de las instalaciones del hogar comprenderá:

- Revisión general de la instalación eléctrica.
- Revisión general de la instalación de calefacción.
- Revisión general de la instalación de refrigeración (aire acondicionado).
- Revisión general de las instalaciones de fontanería.

El objetivo de la inspección es describir el estado aparente de aquellos sistemas o componentes más representativos de la vivienda. Se trata de un reconocimiento general, a nivel de primera diagnosis, para conocer las características esenciales de los mismos.

El resultado de la inspección responde exclusivamente a las condiciones en las que se lleva a cabo la misma, no pudiéndose extrapolar el resultado a aquellos otros parámetros que lo pudieran condicionar.

Exclusiones y limitaciones

- Solo serán objeto de inspección los elementos visibles. Quedan fuera del alcance de la inspección aquellos elementos ocultos por falsos techos, maquinaria, electrodomésticos, objetos personales, etc.
- Los aparatos existentes en la vivienda en el momento de la inspección son inspeccionados solamente para determinar la presencia de conexiones a las redes correspondientes, así como su aspecto.
- Los aparatos no son movidos de su sitio, y pueden esconder defectos de los que no responde la inspección.
- La inspección de aparatos no incluye confirmación de la calibración de termostatos, ni del funcionamiento de relojes, luces de encendido, etc.
- El servicio de inspección y revisión de las instalaciones del hogar queda limitado a 1 servicio año.
- Quedan excluidas las viviendas arrendadas por el socio a terceras personas.

Limitaciones de la inspección de la instalación eléctrica

- La inspección de los interruptores, enchufes y puntos de luz se realizará sobre una muestra representativa de los mismos.
- Los elementos ocultos de la instalación eléctrica no son objeto de la inspección.
- La inspección no incluye dispositivos con control remoto, sistemas de alarma y sus componentes ni la red de bajo voltaje (sistemas, componentes, cableado secundario, antenas, cableado informático, sistemas y cableado de televisión por satélite, ni ningún elemento que no forme parte del sistema principal de distribución eléctrica).

Limitaciones de la inspección de la instalación de calefacción

- El alcance de la inspección de la instalación de calefacción no incluye una evaluación detallada del sistema de generación (por ejemplo, la caldera).
- La propiedad está obligada a conservar y mantener los elementos en buen estado según la normativa vigente, así como a disponer de los certificados obligatorios correspondientes.
- La idoneidad del suministro de calor y su distribución en la vivienda no son objeto de inspección.
- Los intercambiadores de calor de los calentadores y el interior de los tiros de las chimeneas tampoco son objeto de inspección.

Limitaciones de la inspección de la instalación de refrigeración

- La inspección no tiene por misión la evaluación de la idoneidad del suministro de refrigeración y su distribución en la vivienda, ni la medición de la presión de los líquidos refrigerantes, el estado de los filtros, las posibles pérdidas de carga y el rendimiento de los equipos.
- La inspección se limita a evaluar el estado aparente de los equipos y su respuesta a la puesta en marcha.

Limitaciones de la inspección de la instalación de fontanería

- Las partes ocultas de la instalación de fontanería no son objeto de inspección.
- La inspección de la instalación de fontanería y sanitarios tiene por objeto comprobar la totalidad de los mecanismos accesibles.

El servicio se podrá prestar de 8 a 20 h, de lunes a viernes (excepto festivos).

Prestaciones complementarias

Este es un servicio de inspección y revisión visual de las instalaciones de la vivienda del socio. Por tanto, los especialistas no podrán realizar servicios de reparaciones durante la visita.

En caso de resultar necesario solicitar un servicio de reparación en el domicilio del socio, el RACC pone a su disposición una red de servicios y profesionales que, con la finalidad de solucionar las incidencias en el hogar, le prestarán:

- Servicios urgentes de cerrajería, fontanería, cristalería y electricidad.
- Servicios de reparaciones.
- Servicios de reformas.

8.2.4. Servicio de consultas informáticas telefónicas

Descripción

Se ofrece asistencia informática remota, siempre que se trate de incidencias derivadas del uso particular del ordenador en el domicilio del socio. Se proporciona asistencia al socio para colaborar en la resolución de dudas o problemas con su ordenador. Incluye la resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de aplicaciones. Se presta a través de Internet, mediante una herramienta de control remoto, y por teléfono llamando al 900 351 434.

Estas consultas tienen carácter gratuito, sin perjuicio del coste de los servicios de telecomunicación que deba emplear el socio como requisito para acceder a los servicios, en su caso. El número de consultas que puede realizar el socio es ilimitado. La disponibilidad del servicio es de 24 horas al día, los 365 días del año.

Productos soportados

- Sistema operativo: todos los sistemas operativos Windows (Windows 10 y 11, versión Home y Profesional, y soporte limitado en versiones fuera del Soporte Oficial, tal como funcionamiento de programas que no dependan de ello, o funcionamiento de cierto tipo de *hardware* que no se vea afectado).
- *Software* (en PC con sistema operativo Windows, MacOS y plataformas móviles como iOS y Android).
- Programas de oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, FrontPage y Access), así como suites ofimáticas no licenciadas como Libre Office, Open Office, Google Docs, etc.
- Programas de Internet: Mozilla Firefox, Outlook y Outlook Express, Microsoft Edge, Google Chrome, Thunderbird o Mail y *software* legal obtenido en tiendas digitales de los sistemas operativos principales para instalación, gestión o resolución de dudas a nivel doméstico.
- Programas multimedia: Acrobat, Windows Media Player, Audacity, VLC y los principales códecs del mercado.
- Compresores: WinZip, WinRAR, 7Zip u otros integrados en sistemas operativos.
- Copiadores: CD Burner XP u otros integrados en sistemas operativos.
- Antivirus y cortafuegos: Panda, Bitdefender, Norton, Eset, Windows Defender, McAfee, Avira, Avast, etc. También gestores de contraseñas, controles parentales y VPN.

- Gestión de *drivers* y controladores (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).
- Certificación digital: exportación, importación, solicitud de certificados, funcionamiento vía web y local, integración de firma digital en documentos y gestiones, autofirma o DNI electrónico.
- Edición multimedia básica, tanto de imagen como de audio y vídeo.
- Gestión de redes sociales para inclusión, modificación y eliminación de contenido.
- Inteligencia artificial: soporte en el acceso, registro y configuración inicial de plataformas y asistentes basados en la IA.
- *Hardware* (en PC con sistema operativo Windows): componentes internos del ordenador, tanto de sobremesa como portátil (tarjeta gráfica, tarjeta de sonido, tarjetas de red, etc.), monitor, teclado, ratón, impresoras, módem, lectores y grabadoras de CD, DVD y Blue Ray, escáner, dispositivos de almacenamiento externos, *webcam*, multifunciones, etc., y ciertos equipos domésticos tales como robots de limpieza, Smart TV, cámara de seguridad o amplificadores de red tipo PCL y similares.

Exclusiones y limitaciones

En la actualidad no se soportan los productos siguientes:

- Sistemas operativos de la familia UNIX.
- Sistemas operativos Linux.
- Sistemas operativos Chrome OS.
- Plataformas de servidor.
- Sistemas de cálculo avanzados (sistemas de CAD, servidores de bases de datos, etc.).
- PC experimentales de fabricación casera.
- NAS.
- Descarga de contenido protegido por copyright.
- Particiones.
- Máquinas virtuales.
- Gestión de ROM y *firmware*.

El RACC no se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del socio como consecuencia de las actuaciones en equipos que contengan o estén infectados por virus, códigos maliciosos (trojanos, gusanos, etc.), *software* espía, programas *peer to peer*, o por cualquier otro programa, aplicación, *software* o *hardware* que esté instalado, con conocimiento o no del mismo, en el ordenador del socio y que se comporte de forma maliciosa.

En general, el RACC no se hace responsable de los daños causados por el uso indebido de los sistemas.

8.2.5. Servicio de asistencia tecnológica

Descripción

Servicio de atención telefónica para atender las consultas sobre el equipamiento tecnológico del que el socio disponga en su hogar.

Dicho servicio de asesoramiento se extiende a la instalación, desinstalación, puesta en marcha, conectividad y configuración del equipamiento tecnológico.

Dispositivos sobre los que se presta el servicio

- TDT.
- Ordenadores (sobremesa, portátiles, All In One).
- DVD-Vídeo, Blue Ray, Top Box, Apple TV.
- Home Cinema.
- Cámara digital.
- Vídeo digital.
- Televisores.
- Videoconsolas.
- Equipos Media Center.
- Videoproyectores.
- Dispositivos de domótica y hogar inteligente: asistentes de voz, luces inteligentes, termostatos, enchufes y sensores conectados, cámaras de seguridad, entre otros.

Exclusiones y limitaciones

El servicio podrá solicitarse por teléfono llamando al 93 396 10 98. Estas consultas tienen carácter gratuito, sin perjuicio del coste de los servicios de telecomunicación que deba emplear el socio como requisito para acceder a los servicios. El número de consultas que puede realizar el socio es ilimitado. La disponibilidad del servicio es de 24 horas al día, los 365 días del año. El RACC se limita a facilitar el contacto con los profesionales para atender los servicios de asistencia tecnológica requeridos por el socio, no siendo responsable de la prestación de los mismos.

8.2.6. MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

El RACC ofrece asistencia en el hogar a los residentes en España que sean socios.

Las modalidades que tienen derecho son: RACC Exclusive

8.2.7. ÁMBITO TERRITORIAL

Los servicios se prestan en el ámbito territorial de España, con las siguientes matizaciones:

- La primera residencia tendrá que coincidir con el domicilio del socio titular que consta en la base de datos del Club.

- La segunda residencia tendrá que ir a nombre del titular, beneficiario o cónyuge, o bien deberá demostrarse, mediante recibo domiciliado, que la misma se habita de forma efectiva por alguna de las figuras anteriores.

9. ASISTENCIA JURÍDICA Y RECURSOS DE MULTAS

El RACC presta asesoramiento jurídico telefónico en el ámbito personal y familiar del socio, así como asesoramiento y redacción de reclamaciones en materia de defensa del consumidor y usuario, y asesoramiento y redacción de recursos contra infracciones administrativas de tráfico, circulación y seguridad vial.

9.1. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

a) Asesoramiento – Servicio de Protección familiar

Asesoramiento jurídico telefónico. La cobertura se prestará en horario peninsular de 9 a 20 horas, de lunes a viernes no festivos de ámbito nacional, y consiste en el asesoramiento jurídico telefónico prestado por abogados colegiados sobre los asuntos descritos en cada uno de los módulos siguientes.

1. Familia

- Matrimonio: régimen económico matrimonial, capitulaciones matrimoniales; separación y divorcio, convenio regulador. Impago de pensiones. Nulidad eclesiástica.
- Familia numerosa: fiscalidad del régimen económico matrimonial. Disolución. Actividades empresariales y operaciones entre cónyuges.
- Menores: responsabilidad civil por los hijos menores e incapacitados; incidencias en guarderías y colegios; adopción y acogimiento.
- Parejas de hecho: registros municipales y uniones de hecho, ordenación de régimen económico de la pareja, posibilidad de obtención de pensiones públicas (viudedad).
- Ruptura de la pareja: liquidación económica; fallecimiento, derechos económicos del sobreviviente.
- Herencia: modalidades de testamento, pasos a seguir tras un fallecimiento, partición de la herencia, desheredación, legitimarios.
- Fiscalidad de la herencia: obligados al pago, reducciones y bonificaciones, usufructos y derechos reales; liquidación, pago y aplazamiento del impuesto.
- Procedimiento penal y delitos o delitos leves que afecten al socio ya sea como denunciante, acusación particular o querellante, ya sea como denunciado, querellado, investigado o encausado, en asuntos penales derivados de relaciones de familia.
- Solicitudes presentadas a las diversas administraciones públicas, procedimiento, requisitos, plazos, etc., en asuntos administrativos derivados de relaciones de familia.
- Asuntos fiscales relacionados con la tributación y fiscalidad de la unidad familiar.

2. Consumo

- Información sobre derechos del consumidor: cláusulas abusivas. Defectos en productos: productos en garantía. Reparaciones defectuosas.
- Procedimientos de reclamación: empresas de telecomunicaciones, tintorerías, talleres, compañías de seguros, hoteles, agencias de viaje, canales de televisión de pago, suministros (luz, agua, gas), servicios financieros.
- Protección de datos personales: procedimientos, asesoramiento sobre ejercicio de derechos, ficheros de impagados. Contratación a distancia.
- Aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico.
- Asesoramiento sobre asuntos relacionados con entidades de crédito y entidades aseguradoras.

3. Arrendamiento de vivienda

- Contrato de arrendamiento: derechos y obligaciones de las partes, cláusulas más favorables al arrendador, cláusulas más favorables al arrendatario, duración mínima del contrato de alquiler, fianza, inventario de muebles, obras en la vivienda alquilada.
- Contrato de alquiler de vivienda de temporada.
- Actualización de la renta.
- Impago de la renta: desahucio (falta de pago, incumplimientos, finalización del plazo, precario). Obligaciones y derechos derivados de la residencia en régimen de propiedad horizontal.
- Fiscalidad de la vivienda: arrendamiento de la vivienda; deducciones, bonificaciones e incentivos fiscales derivados del arrendamiento de vivienda.

4. Compraventa de vivienda

- Contratación: tipos de contrato de señal y consecuencias de cada tipología. Contrato de compraventa. Cláusulas más favorables al vendedor y al comprador.
- Compra de vivienda sobre plano: demora en la entrega, defectos, avales y seguros de caución, indemnizaciones, procedimiento de reclamación.
- Vivienda de protección oficial: convocatoria, plazos, requisitos, reclamaciones, contratación.
- Préstamos hipotecarios: condiciones del préstamo, otorgamiento, subrogaciones, inscripción, impago, embargos.
- Trámites a seguir antes y después de la compraventa: información registral, otorgamiento de escrituras, inscripción en el Registro de la Propiedad.

4.1. Comunidad de Propietarios (propiedad horizontal)

- Juntas de propietarios: orden del día, votaciones, mayorías necesarias para cada tipo de acuerdo, unanimidad, impugnación de acuerdos, actas.
- Obligaciones y derechos de los propietarios: contribución a gastos comunes, disfrute de elementos comunes, servidumbres. Órganos de administración de la comunidad: nombramiento, obligaciones, aceptación de cargos.
- Reclamación de cuotas o derramas impagadas: trámites previos, asesoramiento sobre el procedimiento judicial. Reclamación a la comunidad por desperfectos causados por elementos comunes o a un vecino por desperfectos causados a otro vecino o a la comunidad.

4.2. Obras en la vivienda

- Licencias y permisos a solicitar a la comunidad de propietarios y a la administración pública; sanciones administrativas; instalación de aire acondicionado, toldos o elementos fijos en fachada; cerramiento de terrazas y balcones.

4.3. Otros asuntos relacionados con la vivienda

- Fiscalidad de la vivienda: arrendamiento de la vivienda; cuentas ahorro vivienda; préstamos hipotecarios; deducciones por vivienda habitual; deducciones, bonificaciones e incentivos fiscales; comunidades de propietarios; permutas; transmisión de inmuebles; obligaciones formales; escrituras públicas e inscripciones registrales; IVA; impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.
- Servicio doméstico: contratación de extranjeros, condiciones y requisitos; permiso de trabajo; cotización a la seguridad social; salario; extinción del contrato.

5. Laboral

- Asesoramiento sobre la relación laboral del trabajador por cuenta ajena; asesoramiento a funcionarios públicos y trabajadores de la administración pública (interinos, régimen estatutario) en su relación funcionarial o laboral.
- Contrato de trabajo: tipos de contrato, nóminas, prórrogas. Convenio colectivo aplicable. Contratos de alta dirección. Vacaciones, horario, movilidad geográfica y funcional.
- Extinción del contrato: dimisión del trabajador, despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC.
- Asesoramiento sobre el procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito.
- Reclamación judicial de cantidades (asesoramiento): salarios de tramitación, quiebra de la empresa, reclamación ante el FOGASA, jubilación anticipada.
- Sanciones al trabajador y al empresario: procedimiento de reclamación, infracciones, suspensión de empleo y sueldo, despido disciplinario, sanciones económicas.
- Expedientes de regulación de empleo: procedimiento, intervención de los representantes sindicales (delegados de personal o comité de empresa), intervención de la autoridad laboral.
- Accidente de trabajo y enfermedad profesional: accidentes ocurridos en el centro de trabajo o en desplazamientos por motivos laborales, incapacidad e invalidez laboral, asesoramiento sobre el procedimiento judicial.
- Prestaciones de la Seguridad Social: jubilación, desempleo, maternidad, incapacidad temporal, invalidez permanente, etc.; procedimiento para su solicitud; cuantía, duración, extinción.
- Fiscalidad de la relación laboral: retenciones; salario en especie (vehículo, opciones sobre acciones, etc.); rendimientos irregulares del trabajo; desplazamientos, dietas; planes de pensiones; tributación de las indemnizaciones.

6. Fiscal

- Impuesto sobre la renta de las personas físicas. Exenciones, deducciones y bonificaciones disponibles.
- Declaración conjunta o individual: requisitos de la unidad familiar, ventajas e inconvenientes.
- Rendimientos del trabajo personal: relaciones laborales especiales; retribuciones en especie; reducciones; dietas, gastos de locomoción, manutención y estancia.
- Rendimientos del capital inmobiliario: arrendamientos, gastos deducibles, imputación de rentas.
- Rendimientos del capital mobiliario: clases de activos financieros, fondos garantizados, dividendos y asimilados, deuda pública, contratos de seguro de vida e invalidez, gastos deducibles y reducciones.
- Ganancias y pérdidas patrimoniales: concepto, régimen general, régimen transitorio, determinación del valor de adquisición y valor de transmisión.
- Deducciones estatales y autonómicas: cuenta vivienda, vivienda habitual, donativos, planes de pensiones. Impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.
- Tributación según comunidades autónomas: tarifas, exenciones y bonificaciones. Comprobaciones de valor. Impuesto de sucesiones y donaciones.
- Normativa autonómica aplicable: tarifa, bonificaciones. Entorno tributario, impuestos periféricos asociados.
- Impuestos locales: impuesto de bienes inmuebles, tasa de basuras, vado.
- Cuestiones formales de los impuestos: obligaciones formales, contables y registrales; sanciones tributarias. Pago de tributos y devolución de ingresos indebidos; pago aplazado de la deuda.

7. Relaciones con la administración

- Solicitudes presentadas a las diversas administraciones; procedimiento, requisitos, plazos, etc. Procedimientos sancionadores; medios de defensa.
- Empleados públicos.
- Reclamaciones por el incorrecto funcionamiento de la Administración. Incidencias con agentes de la autoridad.
- Incumplimiento de obligaciones administrativas. Extranjería.

b) Servicio de urgencia legal

Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, sobre situaciones de urgencia legal relacionadas con el uso y la tenencia del vehículo. Aquellas otras consultas que no puedan considerarse de urgencia legal, a criterio del RACC, se atenderán de 9 a 21 h.

Las situaciones de urgencia legal susceptibles de consulta son las siguientes:

- Accidentes de circulación.
- Robo o hurto de vehículos.
- Inmovilización del vehículo.
- Detenciones del socio en dependencias policiales o judiciales.

c) Redacción y revisión de documentos en vía extrajudicial

La cobertura incluye la redacción y la revisión de los documentos y la redacción de los escritos y contratos siguientes, sin que se amplíe a ningún otro contrato o escrito distinto de los enumerados a continuación:

1. Familia

- Carta de reclamación personalizada relativa a alimentos entre parientes, partición de herencias o división de copropiedad.
- Redacción de contratos entre familiares.
- Escritos de alegaciones en procedimientos administrativos sancionadores no fiscales seguidos contra el socio en el marco de las materias del número 1 anterior.
- Prerredacción de denuncia policial vía web por bullying o acoso escolar.
- Prerredacción de denuncia policial vía web por ciberacoso.
- Escrito instando la retirada de imágenes de menores en Internet.
- Carta de reclamación personalizada instando a acuerdo y términos de disolución del vínculo matrimonial, liquidación de la sociedad de gananciales, cumplimiento de resoluciones judiciales dictadas en materia de familia y modificación de medidas.
- Escritos de alegaciones ante la administración tributaria por procedimientos fiscales derivados de la disolución del régimen económico matrimonial.

2. Consumo

- Escrito de reclamación o propuestas de negociación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: empresas constructoras o promotoras, empresas de reformas, empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes, canales de televisión de pago, empresas de telefonía, empresas suministradoras de electricidad, gas y agua, tintorerías, talleres de reparación de vehículos y concesionarios de vehículos.
- Escrito de baja en empresas de telefonía.
- Escrito de reclamación o propuestas de negociación a agencias de viaje, alojamientos, restauración y compañías aéreas.
- Escrito de reclamación o propuestas de negociación a grandes almacenes y centros de estética.
- Escrito de reclamación o propuestas de negociación en contrataciones a distancia (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto y defectos del producto adquirido.
- Escrito de reclamación o propuesta de negociación a entidades de crédito por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato o cláusulas abusivas.
- Escrito de reclamación ante el Defensor del Cliente en entidades de crédito.
- Escrito de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- Escrito de denuncia ante oficinas municipales y direcciones generales con competencia en materia de consumo (no quedan incluidas las solicitudes de arbitraje, institucional o no).
- Escritos de ejercicio de derechos ante ficheros de impagados.
- Escrito de reclamación a las entidades aseguradoras.
- Escrito de reclamación ante el Defensor del Cliente de entidades aseguradoras.
- Escrito de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Contratos de refinanciación.

3. Vivienda

- Contrato de arrendamiento.
- Escrito de contestación a reclamaciones del arrendador por obras no consentidas, falta de pago de la renta o subarrendos.
- Escritos de reclamación al arrendador para la ejecución de obras necesarias.
- Escritos al arrendador relacionados con la actualización de las rentas.
- Escritos al arrendador relacionados con la duración del arrendamiento.
- Escritos al arrendador relacionados con la devolución de la fianza.
- Escrito de reclamación a la comunidad o a otros propietarios por la realización de actividades molestas, insalubres o peligrosas (ruidos, humos). Contrato de compraventa de vivienda.
- Escritos de reclamación por retrasos en la entrega de la vivienda o por defectos o vicios ocultos en la misma.
- Examen de las notas simples del Registro de la Propiedad y de otra documentación facilitada por el cliente a fin de verificar el estado de cargas y embargos del inmueble, así como su titularidad.
- Revisión de la minuta de la escritura de compraventa con carácter previo a su otorgamiento ante notario.
- Revisión de la minuta de la escritura de constitución de hipoteca, subrogación o novación con carácter previo a su otorgamiento ante notario.
- Contrato de alquiler de un elemento común de la comunidad de propietarios (vivienda del servicio de conserjería, local propiedad de la comunidad, etc.).
- Contrato de compraventa de un elemento común de la comunidad de propietarios (vivienda del servicio de conserjería, local propiedad de la comunidad, etc.).
- Escrito al presidente de la comunidad solicitando la inclusión de un determinado punto en el orden del día de una junta.

- Escrito al presidente de la comunidad manifestando su oposición a un acuerdo tomado en junta de propietarios.
- Escrito al secretario de la comunidad solicitando documentación de la comunidad (estatutos, normas de régimen interno, acta de alguna junta).
- Escrito de reclamación o propuesta de negociación frente a la entidad aseguradora por la póliza del seguro de hogar o del seguro de la comunidad de propietarios.
- Escrito de reclamación ante el Defensor del Cliente en entidades aseguradoras por la póliza del seguro de hogar o del seguro de la comunidad de propietarios.
- Escritos de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por la póliza del seguro de hogar o del seguro de la comunidad de propietarios

4. Laboral

- Contrato de trabajo, clausulado adicional, periodo de prueba, jornada, remuneración, convenio colectivo aplicable; movilidad geográfica; cláusulas de permanencia y de no concurrencia.
- Escritos extrajudiciales de reclamación de derechos del trabajador ante empresas privadas o administraciones públicas, relacionados con remuneración, estructura salarial, rendimientos en especie, pagas extras, bonos, jornada, turnos, desarrollo funcional, grupo profesional, vacaciones, maternidad y paternidad, excedencias y otros requerimientos o solicitudes al empleador.
- Denuncia ante la Inspección de Trabajo y comunicación a superiores ante situaciones de acoso laboral.
- Escritos de reclamación previa por retirada de prestaciones o devolución de cobros indebidos.

5. Fiscal

- Escrito de solicitud de ingresos indebidos en la Hacienda pública.
- Escrito de solicitud de fraccionamiento y/o aplazamiento de deudas tributarias u otras deudas administrativas.

6. Penal

- Escritos de denuncia, cuando proceda, por razón de los hechos y el procedimiento de que se trate.

La cobertura se prestará de acuerdo con los datos proporcionados por el cliente, y se facilitarán al socio por fax, e-mail o correo ordinario. El plazo máximo de elaboración de los documentos será de 72 horas hábiles desde que el socio haya facilitado los datos necesarios para la realización de los mismos. No está incluida la firma, presentación y subsiguiente tramitación de los escritos, que será por cuenta del socio. Queda expresamente excluida la redacción de escritos y gestión de sanciones de tráfico y transportes. El RACC no responde de la veracidad de los datos facilitados por el socio, no asumiendo, en consecuencia, responsabilidad alguna en caso de inexactitud o falta de actualización de los mismos.

d) Asistencia específica en relación contra el acoso escolar y el cyberbullying

1. Asesoramiento jurídico

Consiste en un servicio de atención telefónica 24 horas, los 365 días del año, prestado por abogados especializados, dirigido a padres o tutores de víctimas de acoso escolar o malos tratos, producidos en centros escolares o instituciones docentes, y de cyberbullying, entendido como el uso de Internet o de cualquier otra forma de comunicación electrónica como medio de acoso, sufrido por alumnos de seis a dieciocho años.

El asesoramiento consistirá básicamente en la resolución de consultas sobre cobertura legal del acoso relativas a:

- Protección de la víctima: participación de la víctima en el proceso; declaraciones, manifestaciones, etc.; asesoramiento sobre la adopción de medidas cautelares protectoras, si así lo aconsejasen las circunstancias, tales como el alejamiento mayor o menor del victimario e incluso el internamiento del mismo, cuando se aprecie un peligro grave para la víctima.
- Respuesta sancionadora al acosador: responsabilidad penal específica recogida en la Ley Orgánica reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores y solicitud de medidas reparadoras urgentes en sede judicial.
- Reparación de daños y perjuicios: responsabilidad civil de los responsables del acoso y responsabilidad civil subsidiaria del centro o establecimiento docente, de acuerdo con el art. 1903.5 del Código Civil y de los arts. 120.3 y 121 del Código Penal, supletoriamente. Culpa "in vigilando" de los padres en el cyberbullying.

2. Servicio de asistencia psicológica

Consiste en proporcionar a los padres o tutores de víctimas de acoso escolar o de cyberbullying un servicio de consulta telefónica con psicólogos para el diagnóstico y tratamiento de dichas situaciones.

La presente cobertura tendrá un límite de diez (10) consultas anuales.

Igualmente, se pondrá a disposición de los socios el acceso a otros servicios de asistencia psicológica tales como:

- Evaluación y psicodiagnóstico de una situación de acoso escolar.
- Diagnóstico de los daños psicológicos derivados.
- Tratamiento psicológico de la víctima de acoso escolar.
- Dictamen experto pericial que evalúe la existencia del acoso y/o de los daños que aparecen asociados.
- Asesoramiento en protocolo de actuación.

Estos servicios se prestarán bajo demanda del socio y conforme a prescripción del psicólogo. Serán por cuenta del socio, quedando por tanto fuera de la garantía, los gastos derivados de los servicios específicos listados anteriormente y solicitados por este. El encargo de los mismos será una relación jurídica distinta y sobre cuyas prestaciones el RACC no extiende su responsabilidad.

No obstante, quedará incluida en la cobertura la prueba pericial que, al amparo de lo previsto en la cláusula 4, punto 3, se revele necesaria para la defensa en juicio de situaciones de acoso escolar o de ciberbullying.

e) Asistencia Jurídica en despachos para litigios no cubiertos

En los supuestos no cubiertos, el RACC pone a disposición de los socios una red de despachos de abogados en el caso de que, por la naturaleza y viabilidad del asunto, este deba ser planteado personalmente por el socio. La presente cobertura será de aplicación incluso en los litigios que no alcancen el mínimo litigioso. Serán por cuenta del socio, quedando por tanto fuera de la garantía, los gastos derivados del encargo que en su caso formalice el socio con el despacho colaborador.

Dicho encargo será una relación jurídica ajena al presente servicio y sobre la que el RACC no extiende su responsabilidad.

1. Defensa penal

El usuario quedará incluido en una póliza colectiva, mediante la cual se facilitan al mismo los gastos de defensa judicial en procesos penales en que pudiera verse incurso y que se sigan contra él como denunciado o querellado por denuncia o querrela penal, tramitada y seguida ante tribunales españoles. La prestación alcanza únicamente a la tramitación del procedimiento en primera instancia y siempre que se trate de procesos en que sea preceptiva la asistencia de abogado. Quedan expresamente excluidos los procedimientos en los que cualquiera de las víctimas sea menor de edad. Para la presente cobertura se establece un plazo de carencia de 9 meses.

2. Asistencia letrada

Nacional. El RACC facilitará asistencia letrada a detenidos, miembros de la unidad familiar, socio y cónyuge o pareja de hecho e hijos menores de 25 años que convivan con el cliente, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, en cualquier parte del territorio nacional, ante la Policía o posteriormente cuando pase a disposición judicial ante el juzgado de guardia.

f) Servicio de Robo de Identidad

Descripción de la prestación:

Asesoramiento jurídico en materia de usos ilegítimos de la identidad.

1. Asesoramiento jurídico telefónico

La presente garantía consiste en el asesoramiento jurídico por vía telefónica para cuestiones jurídicas que se le presenten al socio sobre las materias enumeradas a continuación:

En materia civil:

- Compraventa a distancia, mediando uso ilegítimo de datos o usurpación de identidad o estado civil.
- Contratación de servicios por cualquier medio con la identidad del socio.
- Banca: operaciones ilegítimas utilizando la identidad del socio.
- Deudas contraídas en nombre del socio utilizando su identidad.
- Asesoramiento en materia de protección de datos personales cuando media una utilización ilegítima de datos personales por un tercero.
- Denuncias ante la Agencia Española de Protección de Datos por uso ilegítimo de datos realizado por un tercero.
- Modificaciones de asientos e inscripciones en todo tipo de registros públicos o privados sin conocimiento del socio.
- Reclamaciones relativas a usos no autorizados o indebidos de la identidad o imagen del socio: daños y perjuicios, enriquecimiento injusto por uso ilegítimo o no autorizado de la identidad o imagen.
- Suplantación de la identidad en redes sociales y páginas web

En materia penal:

- Delitos de estafa cometidos utilizando la identidad del socio.
- Delitos de usurpación de personalidad.
- Sustracción de claves de acceso sin el conocimiento del socio, obtención fraudulenta de claves, conexiones telefónicas fraudulentas, acceso ilícito a comunicaciones electrónicas y lesión de la libertad informática.
- Defraudación de telecomunicaciones.

Se garantiza la respuesta por vía telefónica en horario peninsular de 9 a 20 horas, de lunes a viernes no festivos de ámbito nacional, aunque la consulta se realice por escrito.

Redacción y revisión de escritos en vía extrajudicial y redacción de denuncias penales:

La cobertura incluye la revisión de los documentos y la redacción de los escritos que se enumeran en este apartado. Igualmente, está incluida la negociación extrajudicial que pueda ser realizada vía telemática o telefónica, quedando expresamente excluida la negociación presencial. La cobertura no alcanza a ningún otro escrito distinto de los enumerados a continuación:

- Escritos necesarios para la tramitación de reclamaciones de cantidad por compras fraudulentas no autorizadas por el socio.
- Escritos de reclamación a empresas por operaciones fraudulentas realizadas en nombre del socio.
- Escritos de reclamación frente a entidades bancarias por operaciones fraudulentas realizadas en nombre del socio.
- Escritos de reclamación sobre derechos del consumidor.
- Escritos de reclamación relativos a usos no autorizados o indebidos de la propia imagen: daños y perjuicios, enriquecimiento injusto, acceso ilícito a comunicaciones.
- Escritos de reclamación por sustracción u obtención fraudulenta de claves de acceso, y por conexiones telefónicas fraudulentas.

- Ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales en el supuesto de uso ilegítimo.
- Escrito de denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos por uso ilegítimo de datos personales.
- Escritos de impugnación de contratos por servicios contratados o datos de alta sin consentimiento del titular de los datos.
- Asistencia en cuanto a baja y cancelación de datos personales del socio en ficheros de solvencia, en supuestos de información errónea o transcurso de los plazos legales máximos.
- Redacción de denuncia penal en aquellos casos en que proceda por razón de los hechos y el procedimiento de que se trate.

La cobertura alcanza a la redacción y envío al socio de los anteriores escritos. Queda expresamente excluida de esta cobertura, y será de cuenta del socio, la firma, tramitación y remisión al destinatario de dichos escritos, por cualquier medio. La cobertura incluye la redacción únicamente de los documentos incluidos en este punto, así como la revisión y estudio de los mismos documentos, cuando sea el socio el que los facilite. Los escritos se elaborarán y redactarán de acuerdo con los datos facilitados por el socio, y se los remitirán por fax, e-mail o correo ordinario. El RACC no responde por la veracidad de los datos facilitados por el socio, no asumiendo responsabilidad alguna en caso de inexactitud o falta de actualización de los mismos. En el supuesto de que la información que el socio facilite no resulte exacta y que a causa de ello se derive algún perjuicio para las partes, se podrá exigir del socio la reparación de los mismos.

g) Redacción de reclamaciones de consumo

Redacción de todas aquellas reclamaciones que puedan producirse en materia de defensa de consumidores y usuarios.

El RACC se limitará a la redacción de las mismas, de acuerdo con los datos facilitados por el socio, y se las remitirá por fax o correo electrónico. El plazo máximo de elaboración será de 72 horas desde que el socio facilite los datos necesarios para su confección. La firma, presentación y subsiguiente tramitación de las mismas será a cuenta del socio.

En todo lo relacionado con la propiedad o uso del vehículo, el RACC confeccionará cualquier tipo de escrito de reclamación que sea necesario presentar al taller reparador, concesionario, fabricante del vehículo o empresa prestadora de servicios relacionados con el automóvil, en función del tipo de incidencia. En estos casos, el RACC suscribirá los escritos de reclamación y efectuará la presentación correspondiente ante la empresa prestadora del servicio. El RACC también se hará cargo de la redacción y presentación de los escritos pertinentes cuando se realice una reclamación de responsabilidad patrimonial del Estado, a consecuencia de un hecho derivado de la circulación, o de la tenencia o posesión de un vehículo a motor, siempre y cuando dicha prestación no quede cubierta por la póliza de seguro del vehículo.

h) Despachos de abogados

En caso de resultar necesario iniciar una vía judicial o resolver una consulta de gran complejidad, el RACC pone a disposición del socio una red de despachos de abogados colaboradores que le atenderán en condiciones especiales.

La primera visita será gratuita y, en su caso, el despacho facilitará al socio un presupuesto previo por escrito y sin compromiso. Además, el despacho de abogados colaborador aplicará al socio un 10% de descuento en la minuta final del abogado, que se calculará sobre la base de los honorarios recomendados por el Colegio Profesional al que pertenezca.

El socio decidirá si encarga definitivamente el caso al despacho de abogados colaborador, debiendo pagar los honorarios estipulados de acuerdo con las condiciones anteriormente mencionadas y sin que las mismas se apliquen a los honorarios de procurador ni gastos judiciales.

La visita en la red de despachos de abogados colaboradores estará condicionada al régimen de visitas establecido por cada uno de ellos.

i) Recursos de multas

Asesoramiento

Atención de todo tipo de consultas relacionadas con la imposición de sanciones administrativas en materia de tráfico en general, o relativas a un procedimiento sancionador en marcha.

Confección de recursos

El RACC, una vez recibida la documentación necesaria dentro de un plazo suficiente para su gestión, confeccionará los escritos pertinentes que hayan de presentarse, exclusivamente en vía administrativa. La persona que figura en la denuncia administrativa como presunta infractora autorizará al RACC, por escrito, a confeccionar y presentar los pliegos de descargos y recursos. Para ello deberá remitir la documentación necesaria que le será indicada por el RACC, previo contacto con este a través de los canales que a tal efecto se habiliten. La Administración enviará directamente al socio la resolución del recurso.

Presentación de escritos

El RACC realizará la presentación de los escritos ante los organismos administrativos pertinentes.

9.2. MODALIDADES QUE TIENEN DERECHO

Las modalidades que tienen derecho son: RACC Exclusive y RACC Exclusive Beneficiario.

9.3. ÁMBITO

El servicio versa sobre aquellas cuestiones jurídicas a las que sea de aplicación el derecho español y acontezcan en territorio español en el ámbito de la persona física.

El servicio se presta de lunes a viernes, en horario ininterrumpido de 9 a 21 h.

9.4. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- El RACC asesorará sobre las consultas que versen sobre cualquier ámbito del derecho español (no relativas al derecho mercantil), con excepción de las que afecten o puedan afectar, directa o indirectamente, a los intereses del RACC, o puedan menoscabar su imagen y/o prestigio profesional.
- El asesoramiento del RACC se basa en los datos facilitados por el socio, no pudiendo responsabilizarse de la completa aportación de la documentación por parte del mismo y/o de la veracidad de la misma.
- El RACC se reservará el derecho a decidir qué consultas, atendiendo a su especial complejidad, requieren ser atendidas y analizadas personalmente por un despacho de abogados.
- La redacción de reclamaciones no contempladas en el punto 9.1.c), así como la elaboración y revisión de declaraciones fiscales y tributarias, ni la realización de cálculos laborales, de pensiones, finiquitos, etc.
- Los gastos y la tramitación de la vía judicial, en caso de resultar necesaria.
- Los casos que por su especial complejidad necesiten una atención personalizada por parte del despacho colaborador.
- El RACC queda eximido de las responsabilidades derivadas de la actuación de cualquiera de los despachos de abogados colaboradores, a los que corresponderá en exclusiva la dirección técnica y jurídica del caso.
- En el caso de los recursos de multas, deberán constar como denunciados en la correspondiente notificación las personas descritas en el apartado “Modalidades que tienen derecho”.

10. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de la cobertura, en todas las garantías, los riesgos generales siguientes:

- Las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al inicio del viaje, así como sus complicaciones o recaídas.
- Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al RACC y que no hayan sido efectuadas con o por su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.
- El RACC se reserva el derecho a denegar el servicio cuando detecte cualquier uso indebido y/o abusivo de las prestaciones por parte del socio, como pueda ser, por ejemplo, un uso profesional no autorizado de las mismas. Además, en esos casos el RACC podrá proceder a la baja inmediata de la condición de socio por incumplimiento de sus obligaciones como tal, exigiéndole la responsabilidad derivada del uso indebido y/o abusivo de sus servicios.
- Asimismo, se reserva el derecho a denegar el servicio cuando este sea consecuencia de actos fraudulentos o causados por dolo o por actos notoriamente peligrosos o temerarios del socio, del conductor, del ocupante o de las personas que viajen con ellos.
- Del mismo modo, también se reserva el derecho de poder denegar el servicio cuando el vehículo accidentado o averiado sea conducido bajo la influencia de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, independientemente de que el socio que solicite la asistencia sea el conductor u ocupante del vehículo en cuestión.
- Los accidentes que sobrevengan en la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como en entrenamientos, pruebas y apuestas, y la participación en excursiones y travesías organizadas no relacionadas con vehículos clásicos.
- Las lesiones o los accidentes corporales como consecuencia de acciones delictivas; provocaciones, riñas, peleas y duelos; imprudencias, apuestas, o cualquier hecho arriesgado o temerario.
- Los eventos ocasionados por fenómenos de la naturaleza, como: terremotos, maremotos, inundaciones, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aquellos que puedan considerarse una catástrofe o calamidad.
- Los siniestros ocurridos en caso de guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, motines, restricciones a la libre circulación o cualquier otro caso de fuerza mayor, a menos que el socio pruebe que el siniestro no tiene relación con tales acontecimientos.
- Hechos o actuaciones violentas de las fuerzas armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempo de paz.
- Los siniestros causados por irradiaciones nucleares y sus consecuencias.
- Las muertes por suicidio o las lesiones resultantes del intento de suicidio o causadas intencionadamente por el socio a sí mismo.
- Los siniestros ocasionados por epidemias y pandemias declaradas oficialmente o por la polución.

El RACC no cubre los costes telefónicos de las llamadas necesarias para la gestión de cualquier expediente.

Asimismo, el RACC denegará la asistencia, si el socio titular no está al corriente de pago.

11. LIMITACIONES

El RACC no responderá de los retrasos o incumplimientos debidos a fuerza mayor, o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, el titular será reembolsado (mediante la presentación de los correspondientes justificantes originales) de los gastos en que hubiera incurrido y se hallen garantizados en nuestras prestaciones a su regreso a España o, en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país donde no concurra la anterior circunstancia. Con carácter general, no responderá de los hechos o actuaciones violentas de las fuerzas armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempos de paz.

Tampoco responderá de los posibles daños o robos en los vehículos antes de la llegada de la asistencia enviada por el RACC, o cuando los mismos se estacionen en un aparcamiento público o privado. Los servicios de asistencia se prestarán siempre que el tiempo de permanencia fuera del domicilio habitual no sea superior a 60 días por viaje o desplazamiento. En caso de estancias superiores, así como para acompañantes no socios del RACC, se puede contratar una póliza suplementaria de asistencia en viaje en cualquier delegación.

Asimismo, el RACC no responderá de los siniestros ocurridos en casos de fuerza mayor (guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, motines, restricciones a la libre circulación, así como terremotos, irradiaciones nucleares, pandemias y otros fenómenos catastróficos).

Estas prestaciones tienen una carencia de 48 horas, contada desde la fecha de contratación de la modalidad, siempre y cuando se haya satisfecho la cuota correspondiente.

En cualquier caso, no se prestará ningún tipo de asistencia para aquellos accidentes, incidentes o enfermedades que se hayan producido con anterioridad a la fecha de alta en el Club.

El RACC, en todo momento, facilitará los datos de aquellos proveedores que considere en mejor disposición de prestar el servicio requerido por el socio y que él no preste directamente.

En los casos en los que el RACC se limita a facilitar los datos del proveedor de un servicio, el RACC no será responsable de la prestación que dicho profesional efectúe. El RACC queda eximido, por tanto, de las responsabilidades derivadas de la actuación de cualquiera de los profesionales cuyo contacto haya sido facilitado, a los que corresponderá en todo caso la dirección del servicio a efectuar.

Todos los servicios que precisen del desplazamiento de personal RACC especializado se prestarán siempre y cuando haya disponibilidad de los medios utilizados.

El número máximo anual de asistencias mecánicas gratuitas será de 6.

Se considera cobertura familiar un máximo de 4 miembros, siempre y cuando cumplan los requisitos indicados en cada garantía.

12. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El RACC tiene el compromiso irrevocable con sus socios de respetar su derecho fundamental a la protección de sus datos personales.

El RACC tratará los datos personales de sus socios a los efectos de dar cumplimiento a los objetivos, a las finalidades y a las actividades que le son propias: mantener y gestionar su relación como miembros e informarles sobre beneficios y ventajas inherentes a su condición.

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

- Identidad: Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC o el Club), con NIF: G-08.307.928.
- Dirección postal: avenida Diagonal, 687, 08028 Barcelona.
- Teléfono: 900 357 357.
- Correo electrónico: inforacc@racc.es.
- Contacto del delegado de Protección de Datos del RACC: dporacc@racc.es.

¿Qué datos tratamos?

El RACC trata sus datos de contacto, DNI, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, estado civil y domiciliación bancaria, que son necesarios para su alta como socio.

Además, el RACC tratará todos aquellos datos que sean necesarios para la prestación de cualquiera de las asistencias objeto de las prestaciones, incluidos, en su caso, datos de salud.

En el caso de contratar cualquiera de los productos y servicios que ofrece el RACC, este tratará los datos necesarios para la contratación de los mismos.

¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

En el RACC tratamos los datos que nos proporcione, en cualquier momento de su relación con el Club, con las siguientes finalidades:

1) Finalidades relacionadas con la relación contractual u orgánica que le une al RACC

- Gestionar su condición de socio del RACC.
- Comunicarle los beneficios y ventajas de que disfruta como socio del RACC.
- Prestarle los servicios contratados como cliente o socio del RACC.
- Recibir la información solicitada.

Este tratamiento es necesario para formalizar su condición como socio del RACC o para prestarle el servicio que nos solicita. En caso de que se oponga al tratamiento de sus datos relacionados con su alta en el Club o con la contratación de cualquier producto o servicio, ello comportará la baja inmediata de su condición de socio o la no prestación del producto o servicio contratado.

2) Finalidades basadas en el interés legítimo del RACC

- Ofrecer o recomendarle servicios o productos del RACC que puedan ser de su interés.
- Elaborar un perfil comercial que nos permita optimizar la finalidad anterior. En ningún caso se tomarán decisiones automatizadas en base a dicho perfil con una finalidad distinta de la indicada. En particular, el perfil comercial no servirá en ningún caso para finalidades de *scoring*.
- Comunicar sus datos a empresas del Grupo RACC (véase www.racc.es/quienessomos) con fines administrativos o para dar cumplimiento a obligaciones legales, tales como la prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

3) Finalidades que requieren su consentimiento expreso

- Ofrecer o recomendarle servicios o productos del RACC que puedan ser de su interés con posterioridad a su baja como socio, o a la prestación de los servicios contratados o por los que ha mostrado interés.
- Este tratamiento se realizará únicamente si usted ha prestado su consentimiento a través de la casilla habilitada al efecto. La falta de consentimiento a cualquiera de las finalidades indicadas no comportará consecuencia alguna en la relación contractual u orgánica que mantiene con el RACC. Le recordamos que, en cualquier momento, podrá oponerse al tratamiento de sus datos, especialmente en el caso del envío de ofertas comerciales.
- El envío de cualquier información, oferta o recomendación se podrá realizar por cualquier medio, tanto físico como telemático (correo electrónico, fax, SMS, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.).

Además, en caso de que su modalidad incluya el servicio “Aviso de Multas” le solicitaremos su consentimiento expreso para:

- Comunicarle, vía SMS o correo electrónico, las notificaciones de expedientes sancionadores en materia de tráfico y circulación de vehículos a motor que aparezcan a nombre del socio en Testra y boletines oficiales.

Este tratamiento se realizará únicamente si usted ha prestado su consentimiento expreso. **En caso de no prestar su consentimiento expreso a través de los medios habilitados al efecto, el RACC no le prestará el servicio “Aviso de multas”.**

¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Grupo RACC

Sus datos se comunicarán al Grupo RACC. La relación de empresas del Grupo RACC podrá encontrarla en www.racc.es/quienessomos. La comunicación de sus datos se realizará con las siguientes finalidades:

- Ofrecer o recomendarle servicios o productos del Grupo RACC que puedan ser de su interés.
- Cumplir obligaciones legales. El RACC comunicará sus datos a los organismos públicos y judiciales competentes cuando tenga la obligación legal de hacerlo.
- Con fines administrativos internos, tales como facilitar la contratación de productos y servicios de otras entidades del Grupo RACC.

Compañía aseguradora ARAG SE, Sucursal en España (CIF W0049001A)

En relación con las prestaciones de asistencia sanitaria y personal urgente en viaje, sus datos se comunicarán a la compañía aseguradora de las mismas, ARAG SE, Sucursal en España, con la finalidad de dar cobertura al riesgo asegurado. El RACC dispondrá en todo momento de la información sobre la asistencia prestada por dicha compañía aseguradora.

En cuanto al tratamiento de sus datos que realice la compañía aseguradora, podrá ejercer los derechos especificados en el apartado siguiente enviando un correo electrónico a: lopdp@arag.es o, si lo prefiere, mediante carta postal dirigida a: c/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (con la referencia “Protección de datos”). En el caso de que no obtenga satisfacción en el ejercicio de sus derechos, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

Puede consultar la Política de Privacidad de ARAG en la página web siguiente: www.arag.es.

Diferentes encargados del tratamiento

Por otro lado, le informamos que determinados proveedores de servicios del RACC, nacionales e internacionales, pueden tener acceso a sus datos y tratarlos en nombre y por cuenta del Club en el marco de su prestación de servicios (asesoramiento jurídico, empresas de servicios informáticos, empresas de seguridad, centros de llamadas, etc.).

¿Cuáles son sus derechos al facilitarnos sus datos?

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, portabilidad, rectificación, supresión, limitación y oposición a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado. Asimismo, usted podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado.

- El derecho de acceso le permite conocer y obtener gratuitamente la información sobre sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento.
- El derecho de portabilidad le permite solicitar la entrega de sus datos en un formato estructurado de uso común y de lectura mecánica e interoperable o, siempre que la tecnología lo permita, que transmitamos directamente sus datos a otro responsable.
- El derecho de rectificación le permite corregir errores, modificar los datos que resulten ser inexactos o incompletos y garantizar la certeza de la información objeto de tratamiento.
- El derecho de supresión le permite solicitar que se supriman, sin perjuicio del deber de bloqueo, los datos objeto de tratamiento.
- El derecho de limitación le permite, en determinados supuestos previstos por la ley, solicitar que sus datos se bloqueen y se limite su acceso únicamente a efectos de la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, la protección de los derechos de otra persona física o jurídica, o por razones de interés público.
- El derecho de oposición le permite solicitar que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos de carácter personal o que se cese en el mismo.
- El derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en medios automatizados, si la decisión produce efectos jurídicos en usted o le afecta significativamente de modo similar.

Para ejercer los derechos especificados podrá utilizar los formularios puestos a su disposición en: www.racc.es/LOPD.

También podrá ejercer cualquiera de estos derechos dirigiéndose al delegado de Protección de Datos del RACC, mediante el envío de un correo electrónico a: dporacc@racc.es; o por correo postal dirigiéndose a: av. Diagonal, 687, 08028 Barcelona (A/A Delegado de Protección de Datos del RACC). Usted deberá aportar copia de su DNI o documento oficial que le acredite.

También tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Dispone de la información necesaria en: www.agpd.es.

¿Cómo hemos obtenido sus datos?

Sus datos provienen de la información que usted nos facilita cuando contrata y mantiene productos o servicios con nosotros, tanto de forma directa como indirecta (por ejemplo, a través de consultas, solicitudes de información, etc.).

En el caso de no habernos facilitado directamente sus datos, le informamos que sus datos nos han sido facilitados por el socio que ha contratado la modalidad correspondiente.

En particular, los datos que trataremos incluyen, en su caso, las siguientes categorías: datos de carácter identificativo, datos económicos y financieros, datos de salud, datos referentes a sus características personales y circunstancias sociales e información comercial.

¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales que nos proporcione se conservarán mientras sean necesarios para la finalidad para la cual fueron recabados. En todo caso, una vez sea cursada su baja en el Club, por cualquier motivo, sus datos se cancelarán automáticamente transcurridos 5 años.

Usted también podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, en cuyo caso procederemos, asimismo, a la cancelación de sus datos. La cancelación de sus datos se realizará por bloqueo. Con este método, el RACC no tendrá acceso a sus datos y solo los tratará para su puesta a disposición de las autoridades públicas o judiciales y para la atención de las posibles responsabilidades relacionadas con el tratamiento de los datos, en particular para el ejercicio y la defensa de reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos. Conservaremos sus datos bloqueados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales mantenidas con el RACC, procediendo a su supresión física una vez transcurridos dichos plazos.

13. OBLIGACIONES Y DEBERES DEL SOCIO

- Los servicios de asistencia se prestarán al socio o familiares cubiertos por la póliza, previa llamada a la Central de Alarmas del RACC o a los teléfonos facilitados en el punto 2.
- El domicilio del socio con carnet será aquel facilitado por el socio titular como residencia habitual para la base de datos del RACC. Asimismo, el socio titular del carnet notificará al RACC cualquier cambio de domicilio y de domiciliación bancaria.
- En el momento en que el socio facilita al RACC un número de cuenta bancaria para la domiciliación de su cuota de afiliación al Club, autoriza expresamente al RACC a que el cobro de la mencionada cuota se realice anualmente en la misma, mientras no se produzca su baja como socio del Club. El socio también autoriza a utilizar esta domiciliación bancaria para cobrar aquellos servicios que haya solicitado previamente y que no queden cubiertos por las prestaciones de socio.
- El impago de la cuota anual por parte del socio dará lugar a la suspensión temporal de sus derechos y, consecuentemente, a la suspensión del derecho a obtener las prestaciones de los servicios descritos en este documento, tanto por parte del socio como del beneficiario. En caso de solicitar algún servicio mientras dure el impago, el titular deberá abonar el importe del mismo y, una vez regularizada la situación, solicitar su reembolso.
- El carnet del RACC es a título personal e intransferible.
- El abono de la primera anualidad supone por parte del socio la aceptación de todas las condiciones incluidas en este documento, que le serán de aplicación, considerándose automáticamente prorrogadas si no se manifiesta por escrito la voluntad de no renovación.
- Para conocer las tarifas actualizadas de las diferentes modalidades, podrá informarse en cualquier delegación o acceder a la página web del Club, donde podrá consultar las tarifas vigentes en cada momento.
- Teléfono de atención de reclamaciones de servicios básicos relacionados con el Servicio Médico. Para el resto de servicios, podrá dirigirse al teléfono de Atención Telefónica en el mismo horario de servicio.
- Cuando la prestación requerida sea la garantía de equipajes, el socio, en caso de encontrar los objetos robados o perdidos, tendrá las obligaciones siguientes: a) Deberá avisar al RACC por escrito desde el momento en que tenga conocimiento del hecho.
- Si el RACC todavía no le ha pagado, deberá el socio tomar posesión de los objetos. El RACC solo tomará a su cargo los gastos de los posibles deterioros, y los de las pérdidas parciales, siempre que estén cubiertas por las condiciones del carnet de socio del RACC.
- Si el RACC ya le ha pagado, puede el socio optar: bien por el abandono de los objetos, quedando estos en poder del RACC, bien por conservarlos restituyendo al RACC la indemnización que ha recibido, deducción hecha de los deterioros o pérdida parcial. Si no opta el socio por nada en el plazo de 15 días, el RACC considerará que el socio ha optado por el abandono.

Prestaciones de asistencia sanitaria y personal urgente en viaje que cubre la compañía ARAG SE, Sucursal en España (CIF W0049001A), con domicilio en c/ Núñez de Balboa, 120, 28006, de Madrid.

ARAG SE, Sucursal en España, dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018, de Barcelona, con dirección electrónica dac@arag.es y web www.arag.es) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus asegurados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación. En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046, de Madrid, con web www.dgsfp.mineco.es). La legislación aplicable es la española.

Responsabilidad civil cubierta por BERKLEY EUROPE AG, Sucursal en España, con clave DGS E-218.