

MODALITAT SOCI RACC HABITAT

1. MODALITAT

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

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

Les garanties establertes en aquestes prestacions per als socis del Real Automòbil Club de Catalunya (RACC) estan vigents des de l'1 de gener de 2017. Les mateixes no constitueixen contracte i poden ser modificades a criteri del RACC, sent aplicable les vigents a cada moment, que es troben a la disposició dels socis en qualsevol de les delegacions o a través de la pàgina web del Club.

2. COM S'HA DE SOL·LICITAR L'ASSISTÈNCIA I CONDICIONS

El RACC, prèvia trucada telefònica a la Central d'Alarmes en funcionament les 24 hores del dia durant tot l'any, ajudarà al soci i/o assumirà les despeses autoritzades derivades de les prestacions d'assistència cobertes. En el dors del carnet de soci, s'indica el número de telèfon per a sol·licitar assistència en la llar. El RACC no es responsabilitza ni es fa càrrec de cap servei o prestació que no hagi estat sol·licitat prèviament a la seva Central d'Alarmes.

En la comunicació telefònica sol·licitant assistència, el soci haurà d'indicar el seu nom, número de soci, lloc on es troba, tipus d'ajuda que precisa, un número de telèfon de contacte perquè la Central d'Alarmes pugui determinar l'actuació a seguir i el soci pugui estar degudament informat i rebre l'assistència que requereixi amb la màxima rapidesa i eficàcia.

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

3. ASSISTÈNCIA URGENT A LA LLAR

5.1.DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

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

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

- Serralleria
- Electricitat
- Aigua
- Vidrieria

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

- Trencaments de vidres de portes o finestres exteriors o que, en general, aïllen l'habitatge de l'exterior.
- Manca de subministrament elèctric a tot l'habitatge o en alguna dependència on hi ha neveres, frigorífics, rentadores, rentaplats o similars.
- Manca de subministrament elèctric que impedeix el funcionament normal d'equips de calefacció, refrigeració, bombes de calor, aire condicionat o equips anàlegs.
- El servei de serralleria quan el soci no pugui entrar o sortir de casa seva. Per la seva pròpia naturalesa, sempre es considerarà com a urgent.
- Quan el domicili es trobi sense subministrament d'aigua.
- Serveis de fontaneria domèstica per restablir el funcionament normal de lavabos, vàters, banyeres, dutxes o similars.

El servei està en funcionament les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Els serveis d'urgència se solucionen d'acord amb el que s'estableix tot seguit per a cada tipologia de servei. El desplaçament del servei de reparació es realitza amb la màxima immediatesa possible des de la recepció de l'avís i, en tot cas, abans de les 3 hores següents a la sol·licitud del soci. El desplaçament i la mà d'obra són gratuïts (màxim 4 hores no acumulables). L'import dels materials és a càrrec del soci, que ha d'abonar-los en el moment de la reparació.

a) Servei urgent de serralleria.

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

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

b) Servei urgent d'electricitat.

Si arran d'una avaria en les instal·lacions particulars de la llar habitual del soci es produeix una manca d'energia elèctrica, a tot l'habitatge o en alguna de les dependències, el RACC hi envia un operari que realitza la reparació d'urgència necessària per restablir el subministrament de fluid elèctric, sempre que l'estat de la instal·lació ho permeti.

c) Servei urgent de fontaneria domèstica.

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

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

d) Servei urgent de vidrieria.

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

5.2. MODALITATS QUE HI TENEN DRET

Les modalitats que hi tenen dret són: *RACC HABITAT*.

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

5.3. ÀMBIT TERRITORIAL

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

La primera residència ha de coincidir amb el domicili del soci titular que figura a la base de dades del Club.

La segona residència ha d'anar a nom del titular, o bé s'ha de demostrar, mitjançant rebut domiciliat, que alguna de les figures anteriors hi viu de manera efectiva.

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

5.4. GARANTIA

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

El soci disposa d'un nombre il·limitat de serveis l'any.

5.5. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

a) Referents al servei de serralleria:

- Canvis de bombí, panys o arranjaments de tota mena, excepte els provocats per l'actuació del servei urgent de serralleria (punt 9.1.a).
- La porta del garatge en comunitats de propietaris.
- Obertures de portes d'armaris, trasters, caixes fortes i similars.

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

b) Referents al servei d'electricitat:

- La reparació d'avaries pròpies de mecanismes com ara endolls, conductors, interruptors, etc.
- La reparació d'avaries pròpies d'elements d'il·luminació com llums, bombetes, fluorescents, etc.
- La reparació d'avaries pròpies d'aparells de calefacció, electrodomèstics i, en general, qualsevol avaria pròpia d'un aparell que funcioni per subministrament elèctric.
- Els danys produïts per una sobretensió causada per l'establiment d'un pont de cables. Avaries en alarmes o sistemes de seguretat del domicili.
- Avaries en habitacles exteriors, trasters o similars. Avaries la reparació de les quals correspon a la companyia elèctrica.

- La reparació d'avaries als armaris de comptadors o elements de la comunitat de propietaris.

c) Referents al servei de fontaneria domèstica:

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

d) Referents al servei de vidrieria:

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

e) Comuns:

Amb caràcter general a qualsevol servei urgent, els treballs de reparació no urgents o millores, tot i que s'efectuïn dins de les 4 primeres hores de feina de l'operari, i els costos dels materials utilitzats en les reparacions urgents.

El RACC no cobreix ni garanteix cap servei que no hagi estat sol·licitat i autoritzat prèviament per la Central d'Alarmes del RACC.

Si un servei que s'inicia com a urgent s'ha de derivar a un servei de reparacions, s'hi apliquen les condicions específiques definides per a l'esmentada tipologia de servei. Excloso els habitatges arrendats pel soci a terceres persones.

4. SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A LA LLAR

6.1 DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Serveis assistencials a la llar que tenen com a objectiu solucionar o mitigar una situació al domicili del soci i que no recull l'apartat 9 Assistència urgent a la llar.

6.1.1 Servei de manetes o bricolatge a domicili.

Descripció:

GENERAL:

- Servei d'ajuda a la llar per a les reparacions de bricolatge. El "manetes" no substitueix un professional (lampista, electricista, etc.). Els serveis que realitza són:
 - Penjar cortines, quadres, estenedors, accessoris de bany, miralls, penja-robes, barres d'armaris.
 - Col·locació del suport de dutxes tipus telèfon i connexió; baldes, prestatgeries; i termofluids, sense necessitat de modificació elèctrica.
 - Platines de terminació: embellidor de terres (tapajunts en la unió de dos terres diferents), protector de cantonera de paret.
 - Aïllar finestres: únicament posant-hi el rivet entre la fulla i el marc, fixar el vidre amb silicona.
 - Reparació de persianes enrotllables amb mecanisme de corda, cinta o maneta, encastades en un caixó.
 - Canvi o instal·lació, a les portes interiors de fusta, de tiradors, picaportes, poms i molles.
 - Canvi de frontisses a les portes petites dels mobles de la cuina, el bany i auxiliars de fusta.
 - Muntatge de mobles tipus kit de nova adquisició.
 - Encolar cadires, taules i llits de fusta.
 - Col·locació o canvi d'embellidors d'endolls i interruptors, bombetes, tubs de neó, fluorescents i encebadors.
 - Instal·lació de llums, aplics o plafons, sempre que no se n'hagi de modificar el cablejat.
 - Ajust d'aixetes soltes i canvi de sabates, si en porta. Purgar radiadors.
 - Segellar amb silicona les banyeres, dutxes, lavabos i aigüeres.
 - Tapar petits forats a la paret, no enrajolada, que s'hagin produït amb un trepant (penjant quadres, accessoris...).

MANETES LLAR:

AIGUA:

- Canvi de mecanisme de cisterna (no encastada i de tipus motxilla).
- Canvi d'aixetes (bany, cuina, rentadora, rentaplats, etc.) o instal·lació d'una de nova on hi hagi presa d'aigua.
- Canvi de sifons i vàlvules d'aigüeres de cuina i lavabos (exclosos els de banyera o plat de dutxa).
- Neteja de sifons d'aigüeres de cuina, banys, bidets, etc. (un servei a l'any).
- Ajust d'ancoratges d'elements sanitaris (lavabos, vàters i bidets).

ELECTRICITAT:

- Canvi d'endolls sense modificació de punts de llum.
- Muntatge de ventiladors o llums ventilador de sostre més instal·lació.
- Ocultació de cables en canaletes (antena, telefonia, equips de música, etc.).
- Canvi o instal·lació de timbres (en habitatges de doble planta s'hi inclou la part superior). Creació de nous punts de llum, preses de corrent, telèfon o televisió, fent una instal·lació en superfície.

FUSTERIA:

- Ajust de calaixos de cuina, calaixeres, escriptoris, etc.
- Instal·lació de protectors infantils en endolls, portes, etc.
- Col·locació d'accessoris de cuina.
- Col·locació de petits pestells.
- Col·locació de prestatgeries.

AIRE CONDICIONAT:

- Revisió del sistema d'aire condicionat.
- Neteja de filtres. MANETES TECNOLÒGIC
- Sintonització de canals de TV.
- Configuració de wifi en Smart TV.
- Estesa de cablatge telefònic.
- Instal·lació d'amplificadors de senyal wifi.

Garantia:

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

Exclusions i limitacions:

- Qualsevol servei que no hagi estat sol·licitat i autoritzat prèviament per la Central d'Alarmes del RACC.
- Instal·lació de llums, aplics o plafons que necessitin un nou punt de llum; instal·lació d'halògens.
- Canvi d'endolls, de clavilles i d'interruptors si se n'ha de manipular el cablejat elèctric; instal·lació d'endoll de vitroceràmica.
- Instal·lació o canvi de vidres.
- Panys de portes interiors, fregaments en finestres o portes i tot allò relacionat amb portes d'accés al domicili (panys, pestells, tancaments, manetes...).

El servei de manetes o bricolatge a domicili es limita a 1 servei l'any.

La mà d'obra i el desplaçament són gratuïts fins a un màxim de 4 hores no fraccionables. A partir de les 4 hores, el soci ha d'assumir el cost de la mà d'obra del professional.

L'import dels materials són sempre a càrrec del soci. Aquests costos s'han d'abonar en el moment de la reparació.

Si un servei que s'inicia com a gratuït excedeix el termini de 4 hores, s'hi apliquen les condicions específiques definides per a l'esmentada tipologia de servei, en què el soci ha d'assumir el cost de la mà d'obra del professional. Els materials sempre els ha d'aportar el client, qui n'haurà de disposar en el moment de l'atenció del servei.

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

Exclosos els habitatges arrendats pel soci a terceres persones.

6.1.2 Servei d'inspecció d'instal·lacions de la llar.

Descripció:

El servei d'inspecció de les instal·lacions de la llar inclou una visita anual a l'habitatge del soci durant la qual es realitzen les operacions pertinents de revisió, verificació i control necessàries, segons consten al full de confirmació de realització del servei que rep el soci.

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

Com a resultat de la inspecció, s'elabora un informe de diagnosi que conté una opinió experta de l'estat observat de les instal·lacions de l'habitatge del soci inspeccionat. Aquest informe no substitueix altres informes tècnics i documentació obligatoris per normativa.

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

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

- Revisió general de la instal·lació elèctrica.
- Revisió general de la instal·lació de calefacció.
- Revisió general de la instal·lació de refrigeració (aire condicionat).
- Revisió general de les instal·lacions d'aigua.

L'objectiu de la inspecció és descriure l'estat aparent d'aquells sistemes o components més representatius de l'habitatge. Es tracta d'un reconeixement general, a nivell de primera diagnosi, per conèixer-ne les característiques essencials.

El resultat de la inspecció respon exclusivament a les condicions en què es porta a terme, i el resultat no es pot extrapolar a altres paràmetres que el puguin condicionar.

Exclusions i limitacions:

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

Limitacions de la inspecció de la instal·lació elèctrica:

- La inspecció dels interruptors, endolls i punts de llum es realitza sobre una mostra representativa.
- Els elements ocults de la instal·lació elèctrica no són objecte de la inspecció.
- La inspecció no inclou dispositius amb control remot, sistemes d'alarma i els seus components ni la xarxa de baix voltatge (sistemes, components, cablejat secundari, antenes, cablejat informàtic, sistemes i cablejat de televisió per satèl·lit, ni cap element que no formi part del sistema principal de distribució elèctrica).

Limitacions de la inspecció de la instal·lació de calefacció:

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

Limitacions de la inspecció de la instal·lació de refrigeració:

- La inspecció no té la missió d'avaluar la idoneïtat del subministrament de refrigeració i la seva distribució a l'habitatge, ni el mesurament de la pressió dels líquids refrigerants, l'estat dels filtres, les possibles pèrdues de càrrega i el rendiment dels equips.
- La inspecció es limita a avaluar l'estat aparent dels equips i la seva resposta davant la posada en marxa.

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

- Les parts ocultes de la instal·lació d'aigua no són objecte d'inspecció.
- La inspecció de la instal·lació d'aigua i dels sanitaris té per objecte comprovar la totalitat dels mecanismes accessibles. El servei es presta de 8 a 20 h, de dilluns a divendres (tret dels festius).

Prestacions complementàries:

Aquest és un servei d'inspecció i revisió visual de les instal·lacions de l'habitatge del soci, per tant, els especialistes no poden prestar serveis de reparació durant la visita.

Si és necessari sol·licitar un servei de reparació al domicili del soci, el RACC posa a la seva disposició una xarxa de serveis i professionals que, amb la finalitat de solucionar les incidències de la llar, li presten:

- Serveis urgents de serralleria, fontaneria domèstica, vidrieria i electricitat.
- Serveis de reparacions.
- Serveis de reformes.

4.2 MODALITATS QUE TENEN DRET

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

Les modalitats que tenen dret són: RACC HABITAT.

6.3 ÀMBIT TERRITORIAL

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

La primera residència haurà de coincidir amb el domicili del soci titular que consta en la base de dades del Club. La segona residència haurà d'anar a nom del titular o bé demostrar mitjançant rebut domiciliat que la mateixa s'habita de manera efectiva per alguna de les figures anteriors.

5. TARGETA RACC MÀSTER

La Targeta RACC Màster és una targeta de crèdit gratuïta, sense quota anual de manteniment, exclusiva per als socis del RACC que la sol·licitin, i que també identifica al seu posseïdor com a membre del Club. En realitzar el pagament de les compres a través de la targeta, es poden obtenir descomptes en més de 6.000 establiments associats al Programa RACC Màster.

Titular RACC Màster: persona física, soci del Club, major de 18 anys, al nom dels quals s'expedeixen les targetes, amb caràcter personal i intransferible. La Targeta RACC Màster pot ser emesa per dues entitats bancàries, CAIXABANK PAYMENTS, E.F.C.E.P., S.A.O., (Grup "la Caixa") i WIZINK BANK SAU., en funció de la domiciliació bancària facilitada pel soci per a la domiciliació de la seva quota. Així, en el cas que la domiciliació bancària facilitada pel soci sigui del Grup "la Caixa", l'entitat emissora de la Targeta RACC Màster serà la mateixa. Però si la domiciliació bancària facilitada pel soci pertany a qualsevol altra entitat bancària, l'entitat emissora de la Targeta RACC Màster serà WIZINK BANK SAU. La concessió d'aquesta targeta està subjecta a criteris de valoració de riscos per les entitats emissores, CAIXABANK (Grup "la Caixa") o WIZINK BANK SAU, i la seva activació és opcional per part del soci.

El soci titular rebrà la Targeta RACC Màster en el domicili que va facilitar al RACC com a residència habitual. Per motius de seguretat, la Targeta RACC Màster s'enviarà desactivada. Per a poder utilitzar-la, tant per a pagar en comerços com per a poder disposar de diners en efectiu a través de caixers automàtics, ha de ser activada. El titular de la Targeta RACC Màster ha de constar com a titular del compte en la qual es realitzaran els càrrecs i abonaments que es produeixen a conseqüència del contracte de la Targeta RACC Màster subscrit per aquest.

El titular de la Targeta RACC Màster podrà modificar el compte en qualsevol moment i domiciliar-la en l'entitat bancària que més li convingui, sempre que sigui titular del compte i es tracti d'una entitat amb oficina en l'Estat espanyol. Els canvis de domiciliació bancària que el soci realitzi durant la vigència del contracte de la Targeta RACC Màster no comportaran la modificació automàtica de l'entitat emissora de la mateixa i, per tant, no suposaran l'emissió d'una nova targeta. Així mateix, el titular de la Targeta RACC Màster haurà de notificar al RACC qualsevol canvi de domicili. Per a la correcta gestió de la targeta, el RACC comunicarà a qualsevol de les entitats emissores d'aquesta, CAIXABANK (Grup "la Caixa") o WIZINK BANK SAU, els canvis de domicili i els de domiciliació bancària de la Targeta RACC Màster comunicats al Club pel titular d'aquesta.

Per a poder emetre la Targeta RACC Màster és necessari que el RACC disposi d'un compte bancari del soci, en la qual es realitzaran els càrrecs i abonaments que es produeixen a conseqüència del contracte de la Targeta RACC Màster. Juntament amb la Targeta RACC Màster, es rebran les condicions generals del contracte de la targeta i l'operativa que haurà de seguir per a activar-la i començar a gaudir dels exclusius avantatges que ofereix.

6. EXCLUSIONS GENERALS

- Queden exclosos de la cobertura, en totes les garanties, els riscos generals següents:
- Les garanties i prestacions que no hagin estat sol·licitades al RACC i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, excepte en cas de força major o d'impossibilitat material demostrada.
- El RACC es reserva el dret a denegar el servei quan detecti qualsevol ús indegut i/o abús de les prestacions per part del soci com pugui ser, per exemple, un ús professional no autoritzat d'aquestes. A més, en aquests casos el RACC podrà procedir a la baixa immediata de la condició de soci per incompliment de les seves obligacions com a tal, exigint-li la responsabilitat derivada de l'ús indegut i/o abús dels seus serveis.
- Així mateix, es reserva el dret a denegar el servei quan aquest sigui conseqüència d'actes fraudulents o causats per dol o per actes notòriament perillosos o temeraris del soci, o de les persones que visquin amb ell.
- El RACC no cobreix els costos telefònics de les trucades necessàries per a la gestió de qualsevol expedient. El RACC denegarà l'assistència, si el soci titular no està al corrent de pagament.

7. LIMITACIONS

- El RACC no respondrà dels retards o incompliments deguts a força major, o a les especials característiques administratives o polítiques d'un país determinat. En tot cas, si no fos possible una intervenció directa, el titular serà reemborsat (mitjançant la presentació dels corresponents justificants originals) de les despeses en què hagués incorregut i es trobin garantits en les nostres prestacions, al seu retorn a Espanya o, en cas de necessitat, quan es trobi en un país on no concorri l'anterior circumstància. Amb caràcter general, no respondrà dels fets o actuacions violentes de les forces armades o de les forces i cossos de seguretat en temps de pau. Així mateix, el RACC no respondrà dels sinistres ocorreguts en casos de força major (guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues, motins, restriccions a la lliure circulació, així com terratrèmols, irradiacions nuclears, pandèmies i altres fenòmens catastròfics).
- Aquestes prestacions tenen una manca de 48 hores, comptada des de la data de contractació de la modalitat, sempre que s'hagi satisfet la quota corresponent.
- En qualsevol cas, no es prestarà cap mena d'assistència per a aquells accidents, incidents o sinistres que s'hagin produït amb anterioritat a la data d'alta en el Club.
- El RACC, en tot moment, facilitarà les dades d'aquells proveïdors que consideri en millor disposició de prestar el servei requerit pel soci i que ell no presti directament.
- Totes les prestacions que requereixin desplaçament de personal especialitzat seran prestades en funció de la disponibilitat dels mitjans necessaris per a la seva prestació.

8. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

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

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

Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

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

Quines dades tractem?

- El RACC tracta les seves dades de contacte, DNI, data de naixement, nacionalitat, sexe, estat civil i domiciliació bancària que són necessàries per a la seva alta de soci.
- A més, RACC tractarà totes aquelles dades que siguin necessàries per a la prestació de qualsevol de les assistències objecte de les prestacions, incloses, si escau, dades de salut.
- En cas de contractar qualsevol dels productes i serveis que ofereix el RACC, aquest tractarà les dades necessàries per a la contractació dels mateixos.

Amb quina finalitat tractem les seves dades?

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

1. Finalitats relacionades amb la relació contractual o orgànica que us uneix al RACC

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

Aquest tractament és necessari per formalitzar la seva condició com a soci del RACC o per prestar-li el servei que ens sol·licita. En cas que s'oposi al tractament de les seves dades relacionades amb la seva alta al Club o amb la contractació de qualsevol producte o servei, això comportarà la baixa immediata de la seva condició de soci o la no prestació del producte o servei contractat.

2. Finalitats basades en l'interès legítim del RACC

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

3. Finalitats que requereixen el seu consentiment exprés

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

Aquest tractament es realitzarà únicament si ha prestat el seu consentiment a través de la casella habilitada a aquest efecte. La manca de consentiment a qualsevol de les finalitats indicades no comportarà cap conseqüència en la relació contractual o orgànica que manté amb el RACC.

Li recordem que, en qualsevol moment, podrà oposar-se al tractament de les seves dades, especialment en el cas de l'enviament d'ofertes comercials.

L'enviament de qualsevol informació, oferta o recomanació es podrà fer per qualsevol mitjà, tant físic com telemàtic (correu electrònic, fax, SMS, xarxes socials, aplicacions mòbils, etc.).

A quins destinataris es comunicaran les seves dades?

1. Grup RACC

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

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

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

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

Pel que fa al tractament de les seves dades que realitzi la companyia asseguradora, podrà exercir els drets especificats a l'apartat següent adreçant-se al correu electrònic lopd@arag.es o si ho prefereix, mitjançant carta postal adreçada al C/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (amb la referència 'Protecció de dades'). En cas que no obtingui satisfacció en l'exercici dels seus drets podrà presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd.es).

Pot consultar la Política de Privadesa d'ARAG a la pàgina web www.arag.es

3. Diferents encarregats de tractament

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

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

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

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

Per exercir els drets especificats podrà utilitzar els formularis posats a la seva disposició a: www.racc.es/LOPD.

També podrà exercir qualsevol d'aquests drets si s'adreça al delegat de Protecció de Dades del RACC, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a: dporacc@racc.es; o per correu postal dirigint-se a: Avinguda Diagonal, 687, 08028 Barcelona (A/A. Delegat de Protecció de Dades del RACC). Ha d'aportar còpia del seu DNI o document oficial que li acrediti.

També té dret a presentar reclamació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Disposa de la informació necessària a: www.agpd.es.

Com hem obtingut les seves dades?

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

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

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

Per quant de temps conservarem les seves dades?

- Les dades personals que ens proporcionis es conservaran mentre siguin necessàries per a la finalitat per a la qual van ser recollides.
- En tot cas, un cop sigui cursada la seva baixa al Club, per qualsevol motiu, les seves dades es cancel·laran automàticament transcorreguts 5 anys.
- Vostè també podrà revocar el seu consentiment en qualsevol moment, cas en què procedirem, així mateix, a la cancel·lació de les seves dades.
- La cancel·lació de les seves dades es realitzarà per bloqueig. Amb aquest mètode, el RACC no tindrà accés a les seves dades i només les tractarà per posar-les a disposició de les autoritats públiques o judicials i per a l'atenció de les possibles responsabilitats relacionades amb el tractament de les dades, en particular per a l'exercici i la defensa de reclamacions davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Conservarem les seves dades bloquejades durant els terminis previstos a les disposicions aplicables o, si escau, a les relacions contractuals mantingudes amb el RACC, procedint a la seva supressió física una vegada transcorreguts aquests terminis.

9. OBLIGACIONS I DEURES DEL SOCI

- Els serveis d'assistència es prestaran al soci o al beneficiari amb carnet, prèvia anomenada a la Central d'Alarmes del RACC.
- El domicili del soci serà aquell facilitat pel soci titular com a residència habitual per a la base de dades del RACC. El domicili del soci, del beneficiari i del soci cònjuge han de coincidir, així com la domiciliació bancària. Així mateix, el soci titular del carnet notificarà al RACC qualsevol canvi de domicili i de domiciliació bancària.
En el moment en què el soci facilita al RACC un número de compte bancària per a la domiciliació de la seva quota d'afiliació al Club, autoritza expressament el RACC al fet que el cobrament de l'esmentada quota es realitzi anualment en aquesta, mentre no es produeixi la seva baixa com a soci del Club. El soci també autoritza a utilitzar aquesta domiciliació bancària per a cobrar aquells serveis que hagi sol·licitat prèviament i que no quedin coberts per les cobertures de soci.
- L'impagament de la quota anual per part del soci donarà lloc a la suspensió temporal dels seus drets i, conseqüentment, a la suspensió del dret a obtenir les prestacions dels serveis descrits en aquest document, tant per part del soci. En cas de sol·licitar algun servei mentre duri l'impagament, el titular haurà d'abonar l'import d'aquest, i una vegada regularitzada la situació, sol·licitar el seu reemborsament.
- El carnet del RACC és a títol personal i intransferible.
L'abonament de la primera anualitat suposa per part del soci l'acceptació de totes les condicions incloses en aquest document, que li seran aplicable, considerant-se automàticament prorrogades si no es manifesta per escrit la voluntat de no renovació.
- Per a conèixer les tarifes actualitzades de les diferents modalitats, podrà informar-se en qualsevol delegació o accedir a la pàgina web del Club, on podrà consultar les tarifes vigents a cada moment.
- Telèfon d'atenció de reclamacions de serveis bàsics relacionats amb la Targeta RACC MÀSTER: 900.700.702, de dilluns a divendres de 8 a 21 h. Per a la resta dels serveis, podrà dirigir-se al telèfon de FONORACC en el mateix horari d'atenció.

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