

SOCIO RAC

Prestaciones

RACVN Empresa

1. INTRODUCCIÓN

Las garantías establecidas en estas prestaciones de asistencia a los socios de RACVN, no constituyen contrato y pueden ser objeto de modificación por acuerdo de la Junta Directiva.

2. FORMA DE SOLICITAR ASISTENCIA Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

El RACVN, previa llamada telefónica a la Central de Alarmas (en horario de oficina), personándose en cualquiera de las delegaciones del Club o llamando a las mismas, gestionará el servicio demandado y objeto de cobertura.

Al dorso del carnet de socio del vehículo, se indican los números de teléfono para solicitar médico de guardia y/o asistencia en el hogar.

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

3. ASISTENCIA INFORMÁTICA TELEFÓNICA

El objeto de la prestación es la ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA o TELEFÓNICA que se presta para la resolución de incidencias relacionadas con el uso particular del ordenador en su domicilio.

Tipo de Servicios:

- Resolución de incidencias: Resolución de un problema técnico que tenga el Socio RACVN con su ordenador.
- Ayuda en el uso de aplicaciones y del ordenador: El menú de ayuda que incluyen las aplicaciones sobre las que se da soporte se complementa con una ayuda interactiva, más directa y resolutive.
- Configuración de los ordenadores: Configuración, en toda su amplitud, de dispositivos, de opciones que tiene el sistema operativo, de opciones de Internet, de cuentas de correo electrónico, etc.

Se dará soporte sobre las siguientes aplicaciones y sistemas:

- OS: todos los Windows.
- Hardware: PC, pantalla, dispositivos de almacenamiento externos, webcam, impresoras, PDAs, escáneres.
- Programas de oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Frontpage y Access).
- Programas de internet: Internet Explorer, Netscape Navigator, Mozilla Firefox.
- Outlook y Outlook Express, Eudora, MSN Messenger y Yahoo Messenger.
- Programas multimedia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio y los principales codecs del mercado.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Copiadores: Nero.
- Peer to Peer: emule, Kazaa, edonkey.
- Antivirus y firewalls: Panda, Norton, Symantec, McAfee.
- Gestión de drivers (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).

4. SEGUNDA OPINIÓN MECÁNICA TELEFÓNICA

El Asegurado podrá plantear consultas telefónicas sobre cuestiones técnicas de su vehículo relacionadas con los temas que aparecen a continuación:

- Información acerca de las revisiones de mantenimiento que, según lo estipulado por el fabricante, deba llevar a cabo su vehículo.
- Asesoramiento sobre el tiempo de mano de obra e intervalo kilométrico y/o temporal recomendado para operaciones de tipo mecánica que deban ser realizadas al vehículo asegurado tales como sustitución de pastillas de freno, discos, amortiguadores, etc.
- Verificación de presupuestos facilitados por los talleres de cualquier tipo de

reparación mecánica en el vehículo asegurado.

- Ayuda en la interpretación de testigos encendidos en el cuadro de instrumentos.
- Información sobre cuándo debe pasar la Inspección técnica de vehículos el vehículo asegurado y el precio de la misma.

5. ASISTENCIA URGENTE EN EL HOGAR

5.1 Ámbito de cobertura

Personal: El RACVN ofrece asistencia en el hogar a las empresas asociadas residentes en España.

Territorial: Todo el territorio nacional, en los locales de negocio de la empresa asociada.

5.2 Definición

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

- Electricidad
- Fontanería
- Cerrajería

En todo caso, para que una solicitud de servicio tenga la consideración de urgente debe comportar una situación de especial incomodidad o gravedad en el normal disfrute del local de negocio de la empresa asociada. Así, y a título enunciativo, tendrán la consideración de servicios urgentes:

- Falta de suministro eléctrico en todo el local de negocio o en alguna dependencia.
- 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 no se pueda entrar o salir del local que, por su propia naturaleza, siempre tendrá la consideración de urgente.
- Cuando el local de negocio se encuentre sin suministro de agua.
- Servicios de fontanería para restablecer el normal funcionamiento de lavabos, inodoros o similares.

El servicio está en funcionamiento las 24h del día, los 365 días del año. Los servicios de urgencias serán solucionados, de acuerdo a lo establecido a continuación para cada tipología de servicio, con la máxima inmediatez posible y, en todo caso, antes de las 3 horas siguientes a la solicitud de la empresa asociada.

El desplazamiento y la mano de obra son gratuitos (máximo 3 horas no acumulable). El importe de los materiales corre a cargo de la empresa asociada, que deberá abonarlos en el momento de la reparación.

Limitación:

En el 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.

5.3 Prestaciones

a) Servicio Urgente de Cerrajería

En los casos en que no se pueda entrar o salir del local comercial de la empresa asociada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, olvido o robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la misma o la del aparcamiento, el RACVN enviará un cerrajero que realizará la reparación de urgencia necesaria para la apertura del local de negocio. Los eventuales costos de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre, serán a cargo de la empresa.

Exclusiones:

- Cambios de bombín, cerraduras o arreglos de cualquier tipo.
- Aperturas de puertas que no sean la de acceso principal del local comercial.
- Aperturas de puertas interiores: cuartos de baño, habitaciones, armarios, puertas de servicio, cuartos trasteros, cajas fuertes y similares.

- La puerta del garaje en Comunidades de Propietarios.

b) Servicio Urgente de Electricidad

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua en el local de negocio de la empresa asociada, el RACVN enviará un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede atajada.

Exclusiones:

- La reparación de averías propias de mecanismos tales como enchufes, conductores, interruptores, etc.
- La reparación de averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Los daños producidos por una sobretensión debidos a un "puenteado" de cables.
- El coste de los materiales.
- Averías en alarmas o sistemas de seguridad del local comercial.
- Averías en habitáculos exteriores, cuartos trasteros o similares.
- Averías en las que corresponda su reparación a la Compañía eléctrica.
- Reparación de averías en cuartos de contadores o elementos de la Comunidad de Propietarios.

c) Servicio Urgente de Fontanería

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua en el local de negocio de la empresa asociada, el RACVN enviará un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede atajada.

Exclusiones:

- La reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del local de negocio.
- El coste de los materiales.
- Sustituciones de tramos de tubería superiores a los 25 cm.
- Trabajos de reparación o mejoras aunque se efectúen dentro de las primeras horas de trabajo del operario.
- Sustitución o reparación de llaves de paso, cisternas, bombas de agua, o similares.
- Atascos o desembozos.
- 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.

5.4 Solicitud de prestación de servicio

Todos los servicios deberán ser solicitados y autorizados por la Central de Alarmas del RACC, durante las 24 horas del día incluidos domingos y festivos. Al llamar se indicará el nombre de la empresa asociada, número de carnet, dirección, número de teléfono y tipo de servicio que precisa.

5.5 Garantía

El RACVN garantiza durante 6 meses los trabajos realizados y 24 meses los materiales sustituidos. La empresa asociada dispone de un número ilimitado de servicios al año.

5.6 Exclusiones

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

6. SERVICIO DE REPARACIONES Y REFORMAS

Siempre que la empresa asociada lo precise, el RACVN le facilitará el profesional cualificado para atender los servicios de reparación y reformas requeridos por la empresa asociada y que se encuentren incluidos entre los siguientes:

- | | | |
|-------------------------|------------------------|--------------------------|
| a) Albañiles | j) Enmoquetadores | r) Mudanzas |
| b) Antenistas | k) Escayolistas | s) Parquetistas |
| c) Barnizadores | l) Vigilantes | t) Persianistas |
| d) Calefacción | m) Calderas | u) Pintura |
| e) Carpintería | n) Fontanería | v) Porteros automáticos |
| f) Carpintería metálica | o) Limpia cristales | x) Tapiceros |
| g) Cerrajería | p) Limpiezas generales | y) Aire acondicionado |
| h) Cristalería | q) Marmolista | z) Línea blanca / marrón |
| i) Electricidad | | |

En el servicio de reparaciones el RACVN asumirá el coste del desplazamiento de los profesionales al domicilio de la empresa asociada siendo, en todo caso, por cuenta de ésta la mano de obra del profesional y el importe de los materiales que deberá abonarse en el momento de la reparación. La reparación de la avería tiene una garantía de 6 meses y los materiales sustituidos de 24 meses.

Exclusiones para las reparaciones:

- Toldos, reparación de alarmas y cajas fuertes.
- Cualquier servicio que no haya sido solicitado y autorizado previamente por la Central de Alarmas del RACVN.

En el servicio de reformas el RACVN asumirá el coste del desplazamiento de los técnicos y profesionales al local de negocio de la empresa asociada y los presupuestos de reforma serán gratuitos, siendo, en todo caso, por cuenta de la empresa asociada la mano de obra del profesional y el importe de los materiales que deberá abonarse del siguiente modo: el 50% al inicio de la obra, el 25% a la mitad de la obra y el 25% restante a su finalización. La reforma tiene una garantía de 12 meses y los materiales de 24 meses.

Exclusiones para las reformas:

- Cualquier servicio que no haya sido solicitado y autorizado previamente por la Central de Alarmas del RACVN.

El coste de presupuestos que requieran la Intervención de arquitectos, ingenieros o cualquier profesional titulado.

7. GARANTÍA PRESTACIÓN SERVICIO BUSQUEDA MULTAS

Como prestación de asistencia al Asegurado, DAS LEX ASISTANCE S.L.U. dispondrá de un servicio de búsqueda de sanciones o denuncias por infracciones de tráfico no comunicadas al Asegurado y publicadas por edictos.

La prestación se limita a la consulta en las bases de datos oficiales informatizadas de libre acceso de Boletines Oficiales de las Provincias y Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA), en las que figuran comunicaciones por edictos de las infracciones de tráfico que no han podido ser comunicadas personalmente a los infractores.

Los criterios de búsqueda serán la matrícula de vehículo y el DNI/NIE/CIF del Asegurado. La búsqueda se limitará a infracciones cometidas y comunicadas por edictos durante la vigencia de la póliza.

En caso de que figurara la matrícula o el DNI/NIE/CIF del Asegurado entre los resultados de la referida base de datos, DAS LEX ASISTANCE S.L.U. informará al Tomador de dicha circunstancia a la mayor brevedad en la cuenta de correo electrónico o vía SMS al teléfono móvil que hubiera indicado en las Condiciones Particulares de la póliza, a fin de que el Asegurado pueda oponerse o atender la sanción o propuesta de sanción. En la comunicación al Tomador, DAS LEX ASISTANCE S.L.U. indicará los datos esenciales de la comunicación edictal.

La obligación de DAS LEX ASISTANCE S.L.U. se limita a prestar el servicio de búsqueda y de aviso por los medios indicados, sin responder del resultado, de las consecuencias de la infracción de tráfico, de la falta de comunicación, de los errores o retrasos de internet o de la insuficiencia de datos de identificación que pudieran perjudicar los derechos del Asegurado.

Prestación cubierta por:

DAS LEX ASISTANCE S.L.U.
Plaza Europa, 41-43 6º
08908 Hospitalet de Llobregat

8. SERVICIO DE RECURSOS DE MULTAS

El RACVN ofrece asesoramiento en materia de infracciones administrativas de tráfico, circulación y seguridad vial. El ámbito de aplicación de este servicio se limita al territorio nacional.

8.1 Prestaciones

- a) **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 del vehículo afiliado.
- b) **Confección de recursos:** El RACVN, una vez recibida la documentación necesaria, confeccionará los escritos que deban presentarse, exclusivamente en vía administrativa. La persona física o jurídica que figura en la denuncia administrativa como presunta infractora autorizará al RACVN a confeccionar y presentar los pliegos de descargos y recursos. La Administración enviará directamente a la persona denunciada la resolución del recurso.
- c) **Presentación de escritos:** El RACVN realizará la presentación de los escritos ante los organismos administrativos pertinentes.

9. DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El RACVN ofrece a la empresa asociada, asesoramiento en materia de defensa del consumidor en todas aquellas cuestiones relacionadas con la propiedad o uso del vehículo objeto de la condición de socio. A través de esta prestación, y exclusivamente en vía amistosa, el RACVN ofrecerá el servicio de asesoramiento jurídico. El ámbito territorial de este servicio se limita al territorio nacional.

9.1 Asesoramiento

Atención de todo tipo de consultas relacionadas con cualquier incidencia que sufra la empresa asociada como propietaria de un vehículo, ya sea por una incorrecta reparación, por un defecto o anomalía que se ponga de manifiesto dentro del período de garantía del mismo, o bien por un servicio irregular prestado por cualquier empresa relacionada con el automóvil.

9.2 Confección de escritos de reclamación

El RACVN, a través de su equipo jurídico, confeccionará, una vez recibida la documentación necesaria, cualquier tipo de escritos de reclamación que deba presentarse ante el taller reparador, concesionario, fabricante del vehículo, o empresa prestadora de servicios relacionados con el automóvil, en función del tipo de incidencia.

El RACVN suscribirá, si es preciso, los escritos necesarios, realizando su correspondiente presentación ante la empresa prestadora del servicio.

10. LIMITACIONES

- ▶ Para tener derecho a cualquier prestación es indispensable estar al corriente de pago de la cuota de socio.
- ▶ El impago de la cuota anual del vehículo cubierto por parte de la empresa asociada dará lugar a la suspensión temporal de sus derechos y, consecuentemente, al derecho a obtener las prestaciones de los servicios descritos en este documento. En caso de solicitar algún servicio, mientras dure el impago, deberá abonarse el importe del mismo, y una vez regularizada la situación solicitar su reembolso.

11. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARACTER PERSONAL

Sus datos y los que en un futuro nos proporcione serán incorporados a un fichero de datos personales cuyo responsable es el RACVN, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 (LOPD), autorizando a que los mismos puedan ser comunicados a VASCO NAVARRO DEL AUTOMÓVIL, S.L.U. y a CAR Correduría de seguros, cuyo objeto es la gestión y prestación de servicios que el Club ofrece a sus socios. El tratamiento y la comunicación de sus datos personales tienen por finalidad el establecimiento y correcto desarrollo de sus relaciones contractuales con el Club, así como la realización de comunicaciones publicitarias de las actividades que desarrolla esta entidad, directamente o por medio de empresas colaboradoras.

Con el objetivo de proporcionar al socio, las mayores ventajas del mercado, el RACVN utiliza sus datos de contacto para mantenerle informado de las ofertas o promociones, propias o de terceros, relacionadas con los siguientes sectores de actividad: seguros, clubs deportivos, petroleras, estaciones de servicio y sociedades de aparcamiento, telecomunicaciones, financiero, ocio, viajes, formación, gran consumo, parafarmacia, automoción, agua y energía, servicios de vigilancia y seguridad, y organizaciones no gubernamentales. Una vez finalizada su relación con el Club, estos datos de contacto, salvo que indique lo contrario, serán conservados indefinidamente para mantenerle informado de estas promociones, sin perjuicio de su derecho de cancelación que podrá ejercitar en todo momento de forma gratuita.

Le agradeceremos que cualquier modificación posterior de los datos personales aportados, sea comunicada al RACVN para que podamos prestarle una correcta atención. Asimismo le informamos que puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación mediante escrito dirigido al domicilio del RACVN, Pº Fueros, 4, de San Sebastián (Gipúzcoa).

12. OBLIGACIONES Y DEBERES

- ▶ La asistencia debe ser solicitada a través de los teléfonos de nuestra Central de Alarmas. De no ser así, las prestaciones o servicios que se hubieran recibido por otros medios no pertenecientes a nuestra organización o sin nuestro acuerdo, no devengarán reembolso o indemnización alguna.
- ▶ Para tener derecho a estas prestaciones, la empresa asociada deberá acreditar su condición de socio del RACVN y encontrarse al corriente de pago. A tal efecto, le puede ser solicitado su carnet de socio vigente o, en su defecto, cualquier otro documento que acredite su identidad.
- ▶ Estos vehículos tendrán un peso máximo autorizado de hasta 3.500 kg.
- ▶ También tendrán derecho al servicio sus remolques o caravanas cuyo peso máximo no exceda de 750 kg. y su longitud de 5,5 m.
- ▶ El cambio de vehículo deberá notificarse al RACVN dado que la empresa asociada tiene derecho a la asistencia, en las condiciones señaladas, para los vehículos que hayan sido notificados al RACVN.
- ▶ La empresa asociada podrá incluir otros vehículos, abonando por cada uno la cuota adicional establecida. Los derechos de la empresa asociada no son transferibles con el vehículo al cambiar de propietario.

Prestaciones de asistencia en el hogar cubiertas por:
IMA IBERICA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
c/ Julián Camarillo, 29
28037 Madrid, España