



---

## CONDICIONADO ASISTENCIA HOGAR

### 1. DEFINICIONES

A efectos de las condiciones del servicio se define lo siguiente:

**SOCIO DEL RACE:** Persona física o jurídica que figure como tal en la base de datos del RACE.

**DOMICILIO DEL SOCIO DEL RACE:** el de su lugar de residencia habitual en España facilitado al RACE y que consta en sus archivos.

**PRODUCTO ASISTENCIA HOGAR:** Producto de exclusiva contratación para Socios del RACE.

### 2. OBJETO DE LA PRESTACIÓN

#### 2.1 ASISTENCIA EN EL HOGAR (Reparaciones y Mantenimiento)

Consiste en un servicio de reparaciones del hogar para los Socios Race que hayan contratado el producto ASISTENCIA HOGAR y que así lo soliciten.

En este servicio se entiende por hogar del Socio el domicilio habitual y segundas o más residencias del Socio del RACE con derecho a prestación del servicio.

Para la resolución de averías, se pone a disposición del Socio 25 gremios especializados con las siguientes características:

- Teléfono de asistencia 902 202 203.
- Garantía de 6 meses en todos los trabajos a partir del cierre de cada trabajo, considerándose como cierre el trabajo realizado y cobrado.
- Baremo de precios
- Seguro de Responsabilidad Civil
- Presupuestos gratuito, sin compromiso, siempre que no exista manipulación
- No se aplicarán incrementos de precios por urgencia, ni horario nocturno, ni sábados ni festivos
- Desplazamiento gratuito en todos los gremios
- Tarifas reguladas:

Se aplicará un precio por hora en todos los trabajos que no estén recogidos en baremo o en un presupuesto previo a la realización por tratarse de pequeños trabajos. En

---

trabajos por horas, la primera hora se factura en su totalidad y a partir de la segunda hora por fracciones de 30 minutos. Para el precio de material se aplica el PVP.

Los 25 Gremios son:

Técnico informático  
Fontanería  
Escayolista  
Electricidad  
Enmoquetadotes  
Cristalería  
Parquetistas  
Carpintería  
Carpinteros Metálicos  
Cerrajería  
Tapiceros  
Tec. Electrodoméstico  
Barnizadores  
Tec. Tv. Y Video  
Desatrancos  
Antenas  
Contratistas  
Gas  
Limpiezas Generales  
Albañilería  
Frío Industrial  
Pintura  
Marmolista  
Persianistas  
Reparador de tejados.

## **2.2 URGENCIAS GRATUITAS SIN COSTE PARA EL SOCIO**

Consiste en un servicio de urgencia en fontanería, cerrajería, electricidad y cristalería para los Socios Race que hayan contratado el producto ASISTENCIA HOGAR y que así lo soliciten. Se enviará un profesional al domicilio del Socio en un plazo máximo de 3 Horas desde que se realice el aviso. Teléfono de asistencia 902 202 203, 24 horas 365 días al año

Las 2 primeras horas serán totalmente gratuitas para el Socio.



En este servicio:

**a) Se entiende por Fontanería de Urgencia:**

El riesgo por inundación por fuga de agua.

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua en la vivienda del Socio, se enviará, en un máximo de 3 horas desde que se realice el aviso, un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede atajada.

Los costes de desplazamiento y las dos primeras horas de mano de obra de esta reparación de urgencia estarán cubiertos, debiendo abonar el Socio el coste de los materiales, si fuese necesaria su utilización, o la reparación de piezas, así como la 3ª hora y siguientes, en su caso, que se le facturaran según la tarifa general.

Quedan excluidas de la presente cobertura, siempre y cuando no conlleven necesariamente el corte del agua en la vivienda del Socio:

- La reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua de las instalaciones.
- La reparación de averías que se deriven de humedades o filtraciones.

**b) Se entiende por Cerrajería de Urgencia:**

La apertura de la puerta principal de la vivienda.

Cuando, a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa, no sea posible la apertura de la puerta de acceso principal de la vivienda del Socio que haya contratado el producto ASISTENCIA HOGAR, alterando así la actividad cotidiana del Socio se enviará, en un plazo máximo de 3 horas desde que se realice el aviso, un cerrajero que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el cierre y la apertura de la vivienda afectada.

Los costes de desplazamiento y mano de obra de esta reparación de Urgencia, con un máximo de dos horas, estarán cubiertos, debiendo abonar el Socio el coste de los materiales si fuese necesaria su utilización o reparación, y la 3ª hora y siguientes, en su caso, que se le facturarán según la tarifa general.

**c) Se entiende por Electricidad de Urgencia:**

---

Servicio de urgencia establecido para que, cuando a consecuencia de avería en las instalaciones particulares de la vivienda del Socio que haya contratado el producto ASISTENCIA HOGAR, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, se procederá a enviar, en un plazo máximo de tres horas desde la solicitud del servicio, un profesional que realice la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

En caso de que la reparación de urgencia (dar luz de manera puntual) se realice en menos de las dos horas establecidas pero posteriormente haya que volver a la vivienda para realizar la reparación definitiva, esta reparación será gestionada y facturada como un servicio normal y no de urgencia (ya que habrá perdido la consideración de urgente).

Quedan excluidas del presente servicio, siempre y cuando no conlleven necesariamente el cierre del suministro eléctrico en la vivienda del socio:

- 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 las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministros eléctrico.

**d) Se entiende por Cristalería de Urgencia:**

Servicio de urgencia establecido para que, cuando a consecuencia de una rotura de cristales exteriores, la vivienda del Socio que haya contratado el producto ASISTENCIA HOGAR quede desprotegida, exista peligro físico o de inclemencias meteorológicas, se proceda a enviar, en un plazo máximo de tres horas desde la solicitud del servicio, un profesional que realice la reposición del cristal. En el caso de no disponer del material oportuno se utilizará uno provisional hasta disponer del mismo. La reparación definitiva será gestionada y facturada como un servicio normal y no de urgencia (ya que habrá perdido la consideración de urgente).

### **2.3. REFORMAS**



Los Socios que hayan contratado el producto ASISTENCIA HOGAR, tienen un servicio exclusivo para cuando necesiten cualquier mejora, adecuación, reforma, instalación etc. en su hogar, coordinándose todos los gremios profesionales necesarios para acometer dicho servicio.. Los presupuestos previos, serán sin compromiso ni coste para el Socio.

Características del Servicio:

- Seguridad y garantía
- Promociones continuas: Pintura, Parquet, Climatización, Seguridad, etc.....
- Presupuesto único (Gratis y sin compromiso). Siempre que no exista manipulación
- Seguimiento de la reforma hasta su finalización
- Garantía de seis meses
- Gestión y coordinación de todos los operarios con un único interlocutor: Albañilería, Carpintería, Pintura, Parquet, Climatización, Seguridad, etc.....

### **3. PERSONAS QUE PUEDEN SOLICITAR LA ASISTENCIA**

Podrá solicitar asistencia el Socio del RACE que haya contratado el producto ASISTENCIA HOGAR siempre que conste como tal en base de datos del Club.

Para solicitar la asistencia el Socio deberá indicar el nombre, la dirección, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa llamando al 902 202 203, en días laborables, entre las 9.00 y las 18.00 horas.

Para solicitar la prestación de los servicios descritos en el apartado 2.2, servicios de urgencias, el Socio podrá llamar al 902 202 203 los 365 días del año, durante las 24 horas del día.

### **4. REQUISITOS Y LÍMITES DE LAS PRESTACIONES**

1. Para tener derecho a las prestaciones descritas, la cuota de socio RACE y los productos contratados deberán encontrarse al corriente de pago.
2. El impago de la cuota conllevará la suspensión temporal de los derechos del Socio, entre ellos las prestaciones de asistencia hogar descritas.
3. El pago de la cuota supone la aceptación de las condiciones establecidas anteriormente.

---

4. El RACE se reserva el derecho, en determinadas circunstancias de abuso o uso excesivo de determinados servicios, de restringir su derecho a los mismos, cobrarle su coste o darle de baja como miembro del Club.

## 5. INFORMACIÓN ADICIONAL

El socio autoriza al RACE para que ésta realice en su nombre los pagos que correspondan a las entidades prestatarias de los servicios en relación con los productos por él contratados.

El RACE para la prestación de estos servicios actúa a través de su empresa, Race Asistencia, S.A.U., de acuerdo con la legalidad vigente. Estos servicios están cubiertos bajo el contrato de prestación de servicios suscrito entre Race Asistencia, S.A.U. y CASER ASISTENCIA, S.A., constituyendo este documento un extracto de las condiciones de dicho contrato.

Las tarifas y listas de precios para los Socios de RACE podrán ser consultadas por los Socios de RACE que tengan contratado este producto llamando al 902 202 203.

Para cualquier información, consulta o reclamación acerca del contenido de este servicio, puede dirigirse por escrito a RACE, Departamento de atención al Socio, Calle de Isaac Newton 4, Parque Tecnológico de Madrid, 28760, Tres Cantos (Madrid), Teléfono 902 232 111 o a la dirección de correo electrónico: [atencion\\_socio@race.es](mailto:atencion_socio@race.es)