

Prestaciones

RACC Vehículo de sustitución



RACC
Mobility
Club

Abril 2025

Estamos para ayudar

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 abril de 2025. 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 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@raccasist.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. VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Condiciones generales

a) Por causa de avería o accidente ocurrido en España (máximo 10 días)

Si el vehículo necesita más de 1 día de inmovilización, el RACC garantiza un vehículo de alquiler por el número máximo de días indicado y siempre que la reparación supere las horas de mano de obra indicadas en la tabla siguiente:

Duración de la reparación	Días de alquiler del vehículo
Más de 4 y hasta 8 horas	3 días de alquiler
Más de 8 y hasta 12 horas	4 días de alquiler
Más de 12 y hasta 16 horas	5 días de alquiler
Más de 16 y hasta 20 horas	6 días de alquiler
Más de 20 y hasta 24 horas	7 días de alquiler
Más de 24 y hasta 28 horas	8 días de alquiler
Más de 28 y hasta 32 horas	9 días de alquiler
Más de 32 horas	10 días de alquiler

El RACC garantiza un vehículo de alquiler por un máximo de 10 días.

Para disfrutar de esta prestación, el titular deberá solicitar el servicio al RACC y aportar:

- Justificante del taller en donde consten las horas de mano de obra necesarias.
- Acreditación de la antigüedad del automóvil (ficha técnica del vehículo).

El RACC evaluará si el titular tiene derecho al servicio y, en caso afirmativo, el socio podrá escoger entre dos opciones:

- 1) Que el RACC ponga a su disposición un vehículo de sustitución de la categoría más conveniente a criterio del Club y sujeto a disponibilidad.
- 2) El reintegro de los gastos de alquiler de otro vehículo a partir del km 0, con un límite económico diario de 30 € (IVA incluido).

Para hacer efectivo el reintegro, el asegurado deberá acreditar, mediante las correspondientes facturas y recibos, tanto el importe de los gastos de alquiler como el de los de reparación del vehículo, en que consten las horas de mano de obra necesarias. Este reintegro solo se hará en la cuenta informada en la base de datos del RACC, excluyéndose cualquier otra forma de reembolso.

El plazo de carencia para la garantía de alquiler de un vehículo de sustitución en caso de avería será de 15 días, a contar desde la fecha en que entró en vigor la modalidad.

b) Por causa de robo del vehículo ocurrido en España (máximo 15 días)

En caso de robo, la garantía surtirá efecto a partir de las 24 horas desde la presentación de la denuncia ante la autoridad correspondiente y hasta la recuperación del vehículo, o hasta su reparación en caso de daños, con un límite máximo de 15 días de alquiler.

Para disfrutar de esta prestación, el titular deberá solicitar el servicio al RACC y podrá escoger entre dos opciones:

- 1) Que el RACC ponga a su disposición un vehículo de sustitución de la categoría más conveniente a criterio del Club y sujeto a disponibilidad.
- 2) El reintegro de los gastos de alquiler de otro vehículo a partir del km 0, con un límite económico diario de 30 € (IVA incluido).

Condiciones adicionales

- La prestación queda limitada a 1 servicio anual por socio titular cubierto por las prestaciones.
- El vehículo de alquiler será tipo C o B.
- La prestación será válida para robo, avería o accidente del vehículo con matrícula informada en la base de datos del RACC.
- El vehículo del titular cubierto debe ser un turismo.

Requisitos indispensables para la reserva del vehículo

- Permiso de conducción en vigor y reconocido en la UE (los permisos de conducir digitales solo se aceptan si el país emisor es España y la oficina de alquiler se encuentra en dicho país).

- Documento de identificación válido.
- Edad superior a 21 años y 1 año de antigüedad para alquilar un vehículo con Enterprise (22 años de edad y 2 años de antigüedad del permiso de conducir en Canarias).
- Tarjeta de crédito o débito.

3.2. MODALIDAD QUE TIENE DERECHO

La modalidad que tiene derecho es: RACC Vehículo de sustitución.

3.3. VEHÍCULOS QUE TIENEN DERECHO

Los vehículos turismo con una antigüedad superior a 10 años están excluidos de la contratación de la cobertura de alquiler en caso de avería, accidente o robo.

3.4. ÁMBITO TERRITORIAL

Las coberturas contratadas serán de aplicación para los hechos ocurridos en España.

3.5. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

En caso de que se precise un vehículo de sustitución cuando se esté utilizando uno de alquiler, esta modalidad no lo cubre.

Quedan excluidos todos los gastos derivados del alquiler del vehículo con posterioridad a los días cubiertos por las presentes prestaciones.

- Los gastos de consumo (combustible) y otros específicos del vehículo de alquiler facilitado por el RACC, como peajes o aparcamientos, serán a cargo del titular.
- Igualmente, deberá hacerse cargo de las multas de aparcamiento y de tráfico en las que incurra.
- Esta prestación es únicamente aplicable a turismos de uso particular, excluyéndose motocicletas, ciclomotores, furgonetas, camiones, etc.
- No se considera una avería cualquier tipo de revisión o mantenimiento del turismo sea cual sea su duración.
- No se considera avería ni accidente que el coche sea transportado al desguace.
- Quedan excluidos los casos de siniestro total.
- Quedan excluidos los conductores profesionales o turismos SP.
- No está incluido el servicio de traslado del vehículo.
- Quedan excluidos los costes de desplazamiento para recoger el vehículo de alquiler.

4. EXCLUSIONES GENERALES

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

- 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, 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, conductor, 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 o de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, independientemente de que el socio que solicite la asistencia sea conductor u ocupante del vehículo en cuestión.

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.

5. LIMITACIONES

El RACC no responderá de los siniestros ocurridos en casos de fuerza mayor (guerras, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, motines y restricciones a la libre circulación, así como terremotos, irradiaciones nucleares, pandemias y otros fenómenos catastróficos). Estas prestaciones tienen una carencia de 15 días, 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 o incidentes 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 aquellos casos en los que el RACC se limita a facilitar los datos de un proveedor del servicio, el RACC no será responsable de la prestación del servicio 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.

Todas las prestaciones que precisen desplazamiento de personal RACC especializado se prestarán siempre y cuando haya disponibilidad de los medios utilizados.

6. 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.).

¿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: lopd@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.

7. 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.

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.