

Prestacions RACC Vehicle de substitució



RACC
Mobility
Club

Abril 2025

Hi som per ajudar

1. MODALITATS

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

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

Les garanties que recullen aquestes prestacions per als socis del Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) són vigents des de l'1 d'abril del 2025, no constitueixen cap contracte i es poden modificar a criteri del RACC. Són aplicables les vigents en cada moment, que es troben a disposició dels socis a qualsevol de les delegacions o al lloc web del Club.

2. CONDICIONS, SOL-LICITUD D'ASSISTÈNCIA, SINISTRES I SOL-LICITUD DE REEMBORSAMENT

REQUISITS PER SOL-LICITAR ASSISTÈNCIA

Per tenir dret a les prestacions descrites, el soci/client del RACC haurà d'acreditar aquesta condició i trobar-se al corrent de pagament de la quota de soci o del servei contractat. L'impagament de les quotes, tant si és total com parcial, comportarà la suspensió temporal dels drets del Soci RACC, vinculats a les prestacions i cobertures descrites. Qualsevol sol·licitud de servei durant aquest període comportarà el pagament d'aquest.

Quan un Soci RACC, o una persona que hi tingui dret, sol·liciti assistència per al vehicle serà indispensable la seva presència al costat d'aquest, excepte en cas d'accident o si hi ha una altra causa de força major. En cas de furt o robatori del vehicle, així com en la pèrdua o robatori de claus, serà necessari presentar una còpia de la denúncia davant les autoritats. L'ús professional de les cobertures que descriu aquest document n'està expressament exclòs i podrà ser motiu de denegació de qualsevol servei sol·licitat.

COM ES CONTACTA AMB EL RACC EN CAS D'ASSISTÈNCIA

Quan un soci requereixi assistència, serà indispensable sol·licitar-la en un termini màxim de 15 dies des de l'ocurrència del sinistre.

Per sol·licitar tant assistència personal com assistència sanitària urgent, metge de guàrdia, assistència a persones grans i en situació de dependència, o assistència jurídica, el soci o client del RACC haurà de seleccionar del menú d'opcions telefònic el tipus d'assistència requerida:

- **Telèfon d'assistència en viatge 24 h: 900 242 242. Des de l'estranger 24 h: +34 93 495 51 51.**
- **Telèfon d'atenció al soci: 900 357 357 (de dilluns a divendres de 9 a 21 h).**
- **Telèfon de sol·licitud d'assistència a través de WhatsApp: +34 638 220 311.**
- **A través de l'app del RACC, disponible per a dispositius Android i iOS (Apple).**

En la comunicació telefònica sol·licitant assistència, el soci haurà d'indicar:

- Nom i cognoms.
- Número de soci, client o DNI.
- Lloc on es troba.
- Tipus d'assistència que necessita.
- 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 ha de prestar el servei i, per fer-ho, haurà de mostrar-li el seu carnet del RACC i/o el DNI o un altre document acreditatiu de la seva identitat.

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.

El RACC no es farà càrrec de cap cost derivat de les trucades telefòniques fetes pel soci.

COM ES CONTACTA AMB EL RACC EN CAS DE SINISTRE O REEMBORSAMENT

Per sol·licitar un reemborsament o declarar un sinistre (o similar), el soci o client del RACC haurà de contactar a través d'aquestes adreces electròniques:

- a) **Reemborsaments o sinistres:** raccreeborsaments@raccasist.com
- b) **Sinistres de responsabilitat civil** (provocats durant la conducció de bicicletes o patinets elèctrics, i altres reclamacions que es facin al soci per danys causats a un tercer): juridica@racc.es

En la comunicació per correu electrònic caldrà indicar:

- Nom i cognoms.
- DNI.
- Telèfon de contacte.
- Breu descripció dels fets i el motiu de la reclamació/reemborsament.

3. VEHICLE DE SUBSTITUCIÓ

3.1. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Condicions generals

a) Per avaria o accident a Espanya (màxim 10 dies)

Si el vehicle necessita més d'1 dia d'immobilització, el RACC garanteix un vehicle de lloguer pel nombre màxim de dies indicat i sempre que la reparació superi les hores de mà d'obra que recull la taula següent:

Durada de la reparació	Dies de lloguer del vehicle
Més de 4 i fins a 8 hores	3 dies de lloguer
Més de 8 i fins a 12 hores	4 dies de lloguer
Més de 12 i fins a 16 hores	5 dies de lloguer
Més de 16 i fins a 20 hores	6 dies de lloguer
Més de 20 i fins a 24 hores	7 dies de lloguer
Més de 24 i fins a 28 hores	8 dies de lloguer
Més de 28 i fins a 32 hores	9 dies de lloguer
Més de 32 hores	10 dies de lloguer

El RACC garanteix un vehicle de lloguer durant un màxim de 10 dies.

Per gaudir d'aquesta prestació, el titular haurà de sol·licitar el servei al RACC i caldrà que aporti:

- Justificant del taller que indiqui les hores de mà d'obra necessàries.
- Acreditació de l'antiguitat de l'automòbil (fitxa tècnica del vehicle).

El RACC avaluarà si el titular té dret al servei i, si el té, el soci podrà triar entre aquestes dues opcions:

- Que el RACC posi a la seva disposició un vehicle de substitució de la categoria més convenient a criteri del Club i subjecte a disponibilitat.
- El reintegrament de les despeses de lloguer d'un altre vehicle a partir del km 0, amb un límit econòmic diari de 30 € (IVA inclòs).

Per fer efectiu el reintegrament, l'assegurat haurà d'acreditar, mitjançant les corresponents factures i rebuts, tant l'import de les despeses de lloguer com el de les de reparació del vehicle, en què constin les hores de mà d'obra necessàries. El reintegrament es farà només al compte que estigui registrat a la base de dades del RACC, i se n'exclou qualsevol altra forma de reemborsament.

El període de carència per gaudir de la garantia de lloguer d'un vehicle de substitució en cas d'avaría és de 15 dies, a partir de la data en què entra en vigor la modalitat.

b) Per robatori del vehicle a Espanya (màxim 15 dies)

En cas de robatori, la garantia tindrà efecte a partir de les 24 hores des de la presentació de la denúncia davant l'autoritat corresponent i fins que es recuperi el vehicle, o fins que se'n reparin els danys, si en té, amb un límit màxim de 15 dies de lloguer.

Per gaudir d'aquesta prestació, el titular haurà de sol·licitar el servei al RACC i podrà triar entre aquestes dues opcions:

- Que el RACC posi a la seva disposició un vehicle de substitució de la categoria més convenient a criteri del Club i subjecte a disponibilitat.
- El reintegrament de les despeses de lloguer d'un altre vehicle a partir del km 0, amb un límit econòmic diari de 30 € (IVA inclòs).

Condicions addicionals

- La prestació es limita a 1 servei anual per soci titular cobert per les prestacions.
- El vehicle de lloguer serà de tipus C o B.
- La prestació serà vàlida en cas de robatori, avaria o accident del vehicle amb la matrícula registrada a la base de dades del RACC.
- El vehicle del titular cobert ha de ser un turisme.

Requisits indispensables per reservar el vehicle:

- Permis de conducció vigent i reconegut a la UE (els permisos de conduir digitals només s'accepten si el país emissor és Espanya i l'oficina de lloguer es troba dins l'àmbit territorial espanyol).
- Document d'identificació vàlid.

- Edat superior als 21 anys i 1 any d'antiguitat per llogar un vehicle amb Enterprise (22 anys d'edat i 2 anys d'antiguitat del permís de conduir a les Canàries).
- Targeta de crèdit o dèbit.

3.2. MODALITAT QUE HI TÉ DRET

La modalitat que hi té dret és: RACC Vehicle de substitució.

3.3. VEHICLES QUE HI TENEN DRET

Els turismes amb una antiguitat superior a 10 anys estan exclosos de la contractació de la cobertura de lloguer en cas d'avaria, accident o robatori.

3.4. ÀMBIT TERRITORIAL

Les cobertures contractades seran aplicables per a fets ocorreguts a Espanya.

3.5. EXCLUSIONS I LIMITACIONS

Si es necessita un vehicle de substitució mentre se n'utilitza un de lloguer, aquesta modalitat no el cobreix.

Se n'exclouen totes les despeses derivades del lloguer del vehicle posteriorment als dies coberts per aquestes prestacions.

- Les despeses de consum (combustible) i altres d'específiques del vehicle de lloguer facilitat pel RACC, com ara peatges o aparcaments, seran a càrrec del titular.
- Igualment, caldrà que es faci càrrec de les multes d'aparcament i de trànsit que li hagin posat.
- Aquesta prestació només s'aplica a turismes d'ús particular i, per tant, se n'exclouen les motocicletes, els ciclomotors, les furgonetes, els camions, etc.
- No es considera una avaria qualsevol tipus de revisió o manteniment del turisme, sigui quina en sigui la durada.
- No es considera avaria ni accident que el cotxe sigui transportat fins a un centre de desballestament.
- Se n'exclouen els casos de sinistre total.
- Se n'exclouen els conductors professionals o turismes SP.
- No s'hi inclou el servei de trasllat del vehicle.
- Se n'exclouen els costos de desplaçament per recollir el vehicle de lloguer.

4. EXCLUSIONS GENERALS

S'exclouen 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, llevat de força major o impossibilitat material demostrada.
- El RACC es reserva el dret a denegar el servei quan detecti qualsevol ús indegut o abús de les prestacions per part del soci, com ara un ús professional no autoritzat. A més, en aquests casos el RACC podrà donar de baixa immediatament la seva condició de soci per incompliment de les seves obligacions com a tal, i exigir-li la responsabilitat derivada de l'ús indegut o abús dels serveis.
- Així mateix, es reserva el dret de denegar el servei si aquest és fruit d'actes fraudulents o causats per dol o per actes notòriament perillosos o temeraris del soci, del conductor, de l'ocupant o de les persones que hi viatgin.
- De la mateixa manera, també es reserva el dret de poder denegar el servei quan el vehicle accidentat o avariament sigui conduït sota la influència de begudes alcohòliques o de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques, independentment que el soci que sol·liciti l'assistència en sigui el conductor o un dels ocupants.

El RACC no cobreix els costos telefònics de les trucades necessàries per gestionar qualsevol expedient.

Així mateix, el RACC denegarà l'assistència, si el soci titular no està al corrent de pagament.

5. LIMITACIONS

El RACC no respon dels sinistres ocorreguts en cas de força major (guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues, avalots, restriccions a la lliure circulació, així com terratrèmols, irradiacions nuclears, pandèmies i altres fenòmens catastròfics). Aquestes prestacions tenen una carència de 15 dies, a comptar des de la data de contractació de la modalitat, sempre que se n'hagi satisfet la quota corresponent.

En qualsevol cas, no es prestarà cap assistència en aquells accidents, incidents o malalties que s'hagin produït abans de 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 que el soci requereixi quan el Club no l'ofereixi directament.

En els casos en què el RACC es limita a facilitar les dades d'un proveïdor del servei, el Club no es responsabilitza de la prestació del servei que el professional efectui. El RACC s'eximeix, per tant, de les responsabilitats derivades de l'actuació de qualsevol dels professionals el contacte dels quals hagi facilitat. Són aquests professionals els responsables de dirigir el servei que s'ha de prestar.

Tots els serveis que necessitin desplaçament de personal RACC especialitzat es prestaran sempre que hi hagi disponibilitat dels mitjans utilitzats.

6. 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 el 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 aquestes dades: dades de contacte, DNI, data de naixement, nacionalitat, sexe, estat civil i domiciliació bancària, que són necessàries per tramitar la seva alta com a soci.

A més, el RACC tractarà totes aquelles dades que siguin necessàries per prestar qualsevol assistència objecte de les prestacions, incloses, si procedeix, les de salut.

Si un soci contracta qualsevol dels productes i serveis que ofereix el RACC, el Club tractarà les dades necessàries per fer efectiva la contractació.

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 l'uneix al RACC

- Gestionar la seva condició de soci del RACC.
- Comunicar-li els beneficis i avantatges dels 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 de soci del RACC o per prestar-li el servei que ens sol·licita. L'oposició al tractament de les seves dades relacionades amb l'alta en el Club o amb la contractació de qualsevol producte o servei 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-li 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 es prendran decisions automatitzades sobre la base d'aquest perfil amb una finalitat diferent de la indicada. En particular, el perfil comercial no tindrà en cap cas finalitats de *scoring*.
- Comunicar les seves dades a empreses del Grup RACC (vegeu www.racc.es/quienessomos) amb finalitats administratives o per donar compliment a obligacions legals, com ara la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme.

3) Finalitats que requereixen el seu consentiment exprés

- Oferir-li 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 només es durà a terme si vostè ha prestat el seu consentiment a través de la casella habilitada a aquest efecte. La falta de consentiment a qualsevol de les finalitats indicades no tindrà 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.

Qualsevol informació, oferta o recomanació es podrà enviar per qualsevol mitjà, tant físic com telemàtic (correu electrònic, fax, SMS, xarxes socials, aplicacions mòbils, etc.).

A quins destinataris es comunicaran les seves dades?

Grup RACC

Les seves dades es comunicaran al Grup RACC. La relació d'empreses del Grup RACC, la trobarà a www.racc.es/quienessomos. La comunicació tindrà aquestes finalitats:

- Oferir-li o recomanar-li serveis o productes del Grup RACC que puguin ser del seu interès.
- Complir obligacions legals. El RACC comunicarà les seves 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.

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 d'aquestes, 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 dades per part de la companyia asseguradora, vostè podrà exercir els drets especificats a l'apartat següent enviant un correu electrònic a lopd@arag.es o, si ho prefereix, mitjançant una carta postal adreçada al c/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (amb la referència "Protecció de dades"). En el 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 Privacitat d'ARAG al lloc web www.arag.es.

Diferents encarregats del tractament

D'altra banda, l'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, centres 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 que la llei preveu, sol·licitar que les seves dades es bloquegin i que 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 aturar-lo.
- El dret a no ser objecte d'una decisió basada únicament en mitjans automatitzats, si la decisió produeix efectes jurídics en vostè o si li afecta significativament de manera similar.

Per exercir aquests drets podrà utilitzar els formularis que tenim 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 a l'av. Diagonal, 687, 08028 de Barcelona (a/ Delegat de Protecció de Dades del RACC). Ha d'aportar una còpia del seu DNI o d'un document oficial que l'acrediti.

També té dret a presentar una reclamació davant 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, l'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.

Quant de temps conservarem les seves dades?

Les dades personals que ens proporcioni es conservaran mentre siguin necessàries per a la finalitat per a la qual van ser recollides. En tot cas, un cop cursi la seva baixa com a soci del Club, per qualsevol motiu, les seves dades es cancel·laran automàticament després de 5 anys.

Vostè també podrà revocar el seu consentiment en qualsevol moment. En aquest cas, passarem a cancel·lar les seves dades. La cancel·lació de les dades es farà 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 l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Conservarem les seves dades bloquejades durant els terminis que preveuen les disposicions aplicables o, si escau, les relacions contractuals mantingudes amb el RACC, i procedirem a la seva supressió física una vegada transcorreguts aquests terminis.

7. OBLIGACIONS I DEURES DEL SOCI

- Els serveis d'assistència es presten al soci o als familiars coberts per la pòlissa, prèvia trucada a la Central d'Alarmes del RACC o als telèfons facilitats a l'apartat 2.
- El domicili del soci amb carnet és aquell que faciliti el soci titular com a residència habitual per a la base de dades del RACC. Així mateix, el soci titular del carnet ha de notificar al RACC qualsevol canvi de domicili i de domiciliació bancària.
- En el moment en què el soci facilita al RACC un número de compte bancari per a la domiciliació de la seva quota d'afiliació al Club, autoritza expressament el RACC perquè el cobrament de la quota es faci anualment en aquest compte, mentre no es produeixi la seva baixa com a soci del Club. El soci també l'autoritza a utilitzar la domiciliació bancària per cobrar aquells serveis que hagi sol·licitat prèviament i que no quedin coberts per les prestacions de soci.
- L'impagament de la quota anual per part del soci dona lloc a la suspensió temporal dels seus drets i, conseqüentment, a la suspensió del dret a obtenir les prestacions dels serveis que descriu aquest document, tant per part del soci com del beneficiari. Si sol·licita algun servei mentre dura l'impagament, el titular ha d'abonar-ne l'import i, un cop es regularitzi la situació, sol·licitar-ne el reembossament.
- 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 que recull aquest document, que li són aplicables, i es consideren automàticament prorrogades si el soci no manifesta per escrit la seva voluntat de no renovar.
- El soci es pot informar de les tarifes actualitzades de les diferents modalitats a qualsevol delegació o accedint al lloc web del Club, on pot consultar les tarifes vigents en cada moment.

Prestacions d'assistència sanitària i personal urgent en viatge que cobreix la companyia ARAG SE, Sucursal a Espanya (CIF W0049001A), amb domicili al c/ Nuñez de Balboa, 120, 28006, de Madrid.

ARAG SE, Sucursal a Espanya, disposa d'un Departament d'Atenció al Client (c/ Roger de Flor, 16, 08018, de Barcelona, amb adreça electrònica: dac@arag.es i web: www.arag.es) per atendre i resoldre les queixes i reclamacions que els assegurats els presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, que seran ateses i resoltes en el termini màxim d'un mes des de la presentació. En cas de disconformitat amb la resolució adoptada pel Departament d'Atenció al Client, o si ha transcorregut el termini d'un mes sense haver obtingut resposta, el reclamant es pot adreçar al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (Paseo de la Castellana, 44, 28046, de Madrid, amb web: www.dgsfp.mineco.es). La legislació aplicable és l'espanyola.