

Condiciones RACC HOLA TRAVEL

1. QUÉ ES HOLA TRAVEL

HOLA TRAVEL es una comunidad de viajeros que ofrece a sus miembros una experiencia más completa, segura y ventajosa en cada viaje. Su propósito es acompañar a las personas que disfrutan descubriendo el mundo, ofreciéndoles beneficios exclusivos antes, durante y después de su viaje.

Ser miembro de HOLA TRAVEL permite:

- **Formar parte de una comunidad viajera** que comparte la pasión por explorar nuevos destinos.
- **Acceder a ventajas exclusivas** como contenidos premium de viajes, recomendaciones y guías especializadas; así como a promociones y beneficios especiales vinculados a productos y servicios relacionados con viajes.
- **Ahorrar en sus viajes** gracias a descuentos adicionales, como el 5% extra aplicable en la contratación de diferentes productos de asistencia en viaje.
- **Disfrutar de servicios pensados para el viajero** que aportan tranquilidad, como el servicio de Asistencia Jurídica gratuita (ver punto 3).
- **Gestionar su suscripción con total libertad**, pudiendo darse de baja en cualquier momento sin penalización ni coste.
- **Mantenerse informados** con contenidos actualizados sobre destinos, tendencias y consejos útiles.

Toda la información y servicios de la comunidad se ofrecen a través del entorno digital de HOLA TRAVEL, integrado en el proceso de compra de productos de asistencia en viaje y accesible para todos los usuarios que deseen unirse.

El ámbito de actuación es **España**.

2. SUSCRIPCIÓN HOLA TRAVEL

La pertenencia a HOLA TRAVEL da derecho a las ventajas detalladas anteriormente.

Pertenecer a HOLA TRAVEL no tiene ningún coste. La suscripción es totalmente gratuita y permite acceder a todas las ventajas de la comunidad sin ningún tipo de cuota, pago inicial ni renovación obligatoria.

La suscripción tendrá la vigencia de un año.

3. SERVICIO DE ASISTENCIA JURIDICA

El RACC presta asesoramiento jurídico telefónico en el ámbito personal, así como asesoramiento y redacción de reclamaciones en materia de defensa del consumidor y usuario.

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

a) Asesoramiento

Atención telefónica de aquellas consultas respecto a las que se aplica el Derecho español. Estas consultas se resuelven en el momento. No obstante, aquellos casos que por su complejidad requieran un análisis más profundo podrán resolverse en un plazo máximo de 72 horas desde la recepción de la documentación, si fuera necesario analizarla.

La resolución de consultas comprende también el análisis de la documentación que sea necesaria que deberá facilitarse siguiendo las indicaciones recibidas. Los temas de Derecho español susceptibles de consulta, excluyendo el Derecho Internacional público o privado y el Derecho Mercantil, son, entre otros, los siguientes:

- Civil: familia, obligaciones y contratos, herencias y sucesiones, derechos reales, responsabilidad extracontractual, defensa de consumidores y usuarios.
- Penal: delitos y faltas.
- Laboral: contrato de trabajo y despido, jubilación, prestaciones por desempleo, pensiones, Seguridad Social.
- Fiscal: IRPF, Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, impuestos locales.
- Administrativo: responsabilidad patrimonial y procedimientos administrativos.

Debido a la particularidad de la materia, el asesoramiento en cuestiones laborales y fiscales se realiza de forma general.

b) Redacción de reclamaciones de consumo

Redacción de todas aquellas reclamaciones que puedan producirse en materia de defensa de consumidores y usuarios.

El RACC se limita a redactarlas, de acuerdo con los datos facilitados por el miembro, que le serán remitidas por fax o correo electrónico.

El plazo máximo de elaboración es de 72 horas desde que se facilitan los datos necesarios para su confección. La firma, presentación y posterior tramitación de las reclamaciones correrán a cargo del miembro.

En todo lo relacionado con la propiedad o el uso del vehículo, el RACC elaborará cualquier tipo de escrito de reclamación que sea necesario presentar ante el taller reparador, concesionario, fabricante del vehículo o empresa prestadora de servicios relacionados con el automóvil, en función del tipo de incidencia.

En estos casos, el RACC suscribirá los escritos de reclamación y realizará su presentación ante la empresa prestadora del servicio. El RACC también se hará cargo de la redacción y presentación de los escritos pertinentes cuando se realice una reclamación de responsabilidad patrimonial del Estado como consecuencia de un hecho derivado de la circulación, la tenencia o la posesión de un vehículo de motor, siempre que dicha prestación no esté cubierta por la póliza de seguro del vehículo.

c) Despachos de abogados

Si fuera necesario iniciar una vía judicial o resolver una consulta de gran complejidad, el RACC pone a disposición del miembro una red de despachos de abogados colaboradores que le atenderán en condiciones especiales.

La primera visita es gratuita y, en su caso, el despacho facilitará al miembro un presupuesto previo por escrito y sin compromiso.

Además, el despacho de abogados colaborador aplicará al miembro un 10% de descuento en la minuta final del abogado, calculada sobre la base de los honorarios recomendados por el colegio profesional correspondiente.

El miembro decidirá si encarga definitivamente el caso al despacho de abogados colaborador y deberá abonar los honorarios estipulados de acuerdo con las condiciones anteriores, sin que estas se apliquen a los honorarios de procurador ni a los gastos judiciales.

La visita a la red de despachos de abogados estará sujeta al régimen de visitas que establezca cada uno de ellos.

3.2 ÁMBITO

El servicio versa sobre cuestiones jurídicas a las que se aplica el Derecho español y que tienen lugar en territorio español en el ámbito de la persona física.

El servicio se presta de lunes a viernes, en horario ininterrumpido de 9 a 21 h.

3.3 EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- El RACC asesora sobre consultas relativas a cualquier ámbito del Derecho español (no relacionadas con Derecho Mercantil), salvo aquellas que afecten o puedan afectar, directa o indirectamente, a los intereses del RACC o puedan perjudicar su imagen o prestigio profesional.
- El asesoramiento del RACC se basa en los datos facilitados por el miembro, no haciéndose responsable de la aportación completa de documentación ni de su veracidad.
- El RACC se reserva el derecho de decidir qué consultas, debido a su especial complejidad, deben ser atendidas y analizadas personalmente por un despacho de abogados.
- La redacción de reclamaciones no incluidas en el punto 3.1.b), así como la elaboración y revisión de declaraciones fiscales y tributarias, ni la realización de cálculos laborales, de pensiones, finiquitos, etc.
- Los gastos y la tramitación de la vía judicial, en caso de ser necesarios.
- Los casos que, por su especial complejidad, requieran una atención personalizada por parte del despacho colaborador.
- El RACC se exime de las responsabilidades derivadas de la actuación de cualquiera de los despachos de abogados colaboradores, a quienes corresponde en exclusiva la dirección técnica y jurídica del caso.

4. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El RACC tiene el compromiso irrevocable de respetar su derecho fundamental a la protección de sus datos personales. El RACC tratará sus datos personales a los efectos de mantener y gestionar su relación con la comunidad Hola Travel e informarle sobre los beneficios y ventajas de Hola Travel.

¿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

¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

De acuerdo con su solicitud, en el RACC tratamos los datos que nos facilita al darse de alta en nuestra comunidad Hola Travel con las siguientes finalidades:

- Gestionar su condición como miembro de la comunidad Hola Travel.
- Comunicarle los beneficios y ventajas que disfruta como tal por cualquier medio, incluidos los electrónicos.
- Prestarle los servicios de que dispone como miembro de Hola Travel. .

Este tratamiento es necesario para formalizar su relación con la comunidad Hola Travel o para prestarle el servicio correspondiente. En caso de que se oponga al tratamiento de sus datos relacionados con su alta en la comunidad Hola Travel o con la prestación del servicio, ello comportará la baja inmediata en la comunidad Hola Travel o la no prestación del servicio.

Le recordamos que, en cualquier momento, podrá oponerse al tratamiento de sus datos, especialmente en el caso del envío de información, recomendaciones u ofertas comerciales de productos y servicios relacionados con viajes. 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?

Sus datos no se cederán a terceros, si bien 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.

¿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: Avenida Diagonal, 687, 08028 Barcelona (A/A. Delegado de Protección de Datos del RACC).. También tiene derecho a presentar 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 se hace miembro de la comunidad Hola Travel.

¿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, por cualquier motivo, sus datos se cancelarán automáticamente transcurridos 3 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 o judiciales y para la atención de las posibles responsabilidades relacionadas con el tratamiento de los datos, en particular para el ejercicio y 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.