

El RACC amplia els seus serveis al viatger amb aplicacions digitals per planificar viatges i reclamar vols, i amb assegurances a mida

- El Club presenta una cartera de serveis 360 per als més viatgers

Dijous, 17 de desembre de 2024 – El RACC continua la seva aposta per ampliar la cartera de serveis en l'àmbit de viatges amb l'objectiu d'oferir **un acompanyament 360 als viatgers**. La finalitat és que els socis tinguin prestacions a la seva disposició des de la planificació prèvia fins a la possible reclamació posterior del viatge, passant per la cobertura de la seva estada. L'entitat va posar en marxa un **servei innovador de planificadors** de viatges amb IA (RACC Explorer); ha relançat les **modalitats d'assegurances de viatge** amb cobertures més adaptades per a cada tipus de client; **i ha ampliat el servei de reclamació de vols** ajornats o cancel·lats amb una opció per poder tramitar la reclamació 'clau en mà' i de manera automàtica.

IA del RACC per planificar viatges a mida

L'aposta pel que fa al sector viatges comença amb el llançament d'un servei de planificació, el **RACC Explorer**. Aquesta eina permet, a través de la intel·ligència artificial, **obtenir guies de viatge personalitzades i gratuïtes**. És un servei innovador i accessible per a tothom que crea plans de viatge 100% personalitzats en només un minut.

Cal introduir destinació, dates, pressupost i tipus de viatge, i l'eina del Club utilitza la intel·ligència artificial per crear itineraris únics per cada dia i oferir apunts d'informació rellevants, com la documentació necessària o les vacunes requerides. **Aquesta eina es pot fer servir de manera gratuïta a www.racc.cat/raccexplorer.**

Assegurances de viatges més personalitzades

El RACC ha redefinit els productes i serveis d'assistència en viatge. Ara, hi ha disponible una oferta per a qualsevol tipus de viatge i adaptables a les necessitats de cada soci, amb cobertures que es poden aplicar des de viatges puntuals fins a esportius o d'estudis i pràctiques.

Ampliació del servei de reclamació de vols: senzill i *online*

L'últim servei adoptat pel Club en el sector viatges és una eina per reclamar vols ajornats o cancel·lats. Des d'aquest novembre, el RACC ofereix un servei 'clau en mà', que allibera els usuaris de la feixuga tasca de gestionar personalment els tràmits de la reclamació dels vols afectats amb les aerolínies.

Es pot fer a través de la plataforma www.racc.cat/reclamador-vol i des de qualsevol dispositiu, tant des del mòbil com des de l'ordinador. En primer lloc, mitjançant aquesta eina i sense cap compromís, es pot fer una comprovació immediata per saber si un vol pot ser objecte de reclamació i, per tant, té associat un dret a indemnització. A més, la tarifa del servei és un percentatge de la indemnització i, per tant, si no es guanya la reclamació, no té cap cost.

The image displays three sequential screenshots of a mobile application interface for filing flight complaints. Each screen features the RACC logo at the top and a header stating 'Exigimos que se respeten los derechos como consumidor' (We demand that consumer rights be respected). The interface is personalized with a user profile for 'Alex', identified as 'Tu agente de AirHelp' (Your AirHelp agent).

- Screen 1:** Greeting the user and asking for flight details. It includes a 'Lugar de salida' (Departure location) field with 'Barcelona-El Prat Airport...' selected, a 'Destino final' (Final destination) field with 'Paris Orly Airport, ORY' selected, and a question '¿Hubo alguna escala o conexión?' (Was there any stop or connection?) with 'No' selected.
- Screen 2:** Asks for the reason for the complaint: 'Ahora vamos a ver cuál fue el problema que afectó al vuelo: ¿qué pasó?' (Now let's see what the problem was that affected the flight: what happened?). It provides three radio button options: 'Mi vuelo se retrasó' (My flight was delayed), 'Me cancelaron el vuelo' (My flight was canceled), and 'Me denegaron el embarque' (They denied me boarding). A 'Continuar' (Continue) button is at the bottom.
- Screen 3:** Asks for the delay duration: 'Lo lamento. ¿Con cuántas horas de retraso llegaste a París (ORY)?' (I'm sorry. With how many hours of delay did you arrive in Paris (ORY)?). It offers three radio button options: '3 horas o más' (3 hours or more), 'Menos de 3 horas' (Less than 3 hours), and 'No llegué' (I didn't arrive). It also asks '¿Cuántos días antes de la salida se te informó del cambio de vuelo?' (How many days before departure were you informed of the flight change?) with options 'Menos de 14 días' (Less than 14 days) and '14 días o más' (14 days or more).

At the bottom of the second and third screens, there is a Trustpilot rating of 4.6/5 based on 196,731 reviews.

La indemnització de vols que es pot reclamar és corresponent a **viatges que hagi fet l'usuari (en un període màxim de tres anys enrere) i les indemnitzacions són de fins a 600 €**. En aquest sentit, l'import de la indemnització dependrà, entre d'altres, de la distància del vol i del motiu de la cancel·lació o retard.

Aquest servei s'afegeix al d'assessoria jurídica actual del Club, que ja ofereix als socis la redacció de reclamacions perquè puguin presentar-les directament davant les aerolínies.

- Què diu la llei?

La normativa europea (CE 261/2004) estableix que els passatgers tenen dret a una compensació econòmica si l'aerolínia avisa de la cancel·lació d'un vol amb menys de 14 dies d'antelació o si arriba a la seva destinació amb un retard superior a les 3 hores, sempre que les causes siguin atribuïbles a la companyia aèria.

La indemnització econòmica pot oscil·lar entre els 250€ i els 600€ per bitllet, depenent dels quilòmetres de distància entre els aeroports d'origen i destí.

El reglament té efectes sobre tots els vols amb origen a la Unió Europea. També aquells que el destí sigui la UE i estiguin operats per companyies aèries comunitàries.

El RACC posa a disposició aquests serveis 360 per continuar treballant en la gestió de la mobilitat i el dia a dia del soci.