

El RACC ofrece recomendaciones a los viajeros que alquilen un vehículo en verano

Un 57% de los europeos utiliza el coche de alquiler en sus vacaciones en el extranjero

- *Es importante comprobar el buen estado del vehículo y las condiciones del contrato de alquiler y del seguro, ya que esta información puede ser confusa*

Barcelona, 5 de agosto de 2009. El RACC, el mayor Automóvil Club de España con más de 1.100.000 de socios, participa en el estudio europeo EuroTest que analiza el funcionamiento de los servicios de alquiler de vehículos en los principales núcleos de veraneo europeos. A partir del estudio, el RACC ofrece recomendaciones a los viajeros que deseen alquilar un coche durante sus vacaciones, una práctica que realizan el 57% de los europeos cuando viajan por el extranjero. Destaca la importancia de comprobar el buen estado del vehículo, de resolver todas las dudas sobre el contrato y el seguro y de disponer de los elementos básicos de seguridad vial.

RECOMENDACIONES PARA ALQUILAR UN VEHÍCULO

El estudio analiza el funcionamiento de los servicios de alquiler de vehículos a los principales núcleos de veraneo de Grecia, Italia, Malta, Portugal, España, Croacia y Turquía. El RACC destaca las siguientes recomendaciones para alquilar un vehículo con las máximas garantías de seguridad y de calidad:

- **Analizar con detalle la oferta de alquiler, comparar precios y buscar los gastos añadidos** y que afecten al kilometraje, conductores adicionales, conductores menores de 25 años, accesorios de seguridad infantil, etc. Los precios de alquiler presentan importantes diferencias entre agencias y es posible ahorrar dinero comparando diversas oficinas en un mismo destino.
- **Leer la letra pequeña de los contratos**, especialmente en lo que se refiere al seguro.
- **Comprobar qué coberturas ofrece el seguro**, que obligatoriamente debe incluir los daños a terceros y que se puede ampliar con la cobertura de daños al vehículo (preferiblemente sin franquicia), la cobertura legal en caso de accidente o la cobertura contra robo.
- **Tener contratado adicionalmente un seguro de viaje**, que cubra daños por un importe de hasta 500.000 euros en todo el mundo, o un seguro internacional.
- Disponer de una copia del contrato de alquiler y del **documento que acredite el pago o depósito efectuado**. Hay que comprobar siempre la factura y nunca firmar ningún documento en blanco.
- Comprobar si existen restricciones por edad o por antigüedad del carné.
- Informarse sobre qué hay que hacer en caso de avería, robo o accidente. **Disponer de un teléfono de contacto** en caso de emergencia.

- Antes de llevarse el coche, **comprobar que no tenga ningún desperfecto**. En el momento de devolverlo, solicitar que la empresa confirme por escrito que el vehículo se encuentra sin daños y correctamente repuesto de gasolina.
- **Solicitar un cambio de vehículo** si no se considera seguro mecánicamente.
- Verificar que el vehículo dispone de los elementos básicos de seguridad como los triángulos de emergencia, el chaleco reflectante, los cinturones en buen estado o el airbag de conductor y acompañante.
- **No viajar nunca en un vehículo que no disponga del sistema de retención infantil adecuado**. En los países de la UE está penalizado el hecho de no llevar a los niños correctamente sujetos.
- En el caso de alquilar un todo terreno, validar que la dirección y los frenos funcionen correctamente.
- **Clarificar la política de combustible**. Comprobar el nivel de combustible al recoger el vehículo y acordar cómo se tiene que devolver.

METODOLOGÍA Y CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

El estudio ha analizado 60 casos prácticos de alquiler de vehículos en los principales núcleos turísticos de 7 países europeos, durante el mes de julio de 2008. Los coches se alquilaron *in situ* para un plazo de un día y una ocupación de 4 personas, 3 adultos y un niño de 6 años. La elección de las agencias se realizó a través de una muestra representativa de grandes empresas que operan a distintos países, cadenas regionales y proveedores locales.

La evaluación de las agencias de alquiler ha tenido en cuenta la calidad del servicio al usuario, los procedimientos de alquiler (formalización del contrato y del seguro) y los aspectos mecánicos y de seguridad de los vehículos, de acuerdo con la normativa europea.

El estudio destaca que un 80% de las agencias de alquiler aprueban el test de calidad y alquilan vehículos en buen estado. El servicio de atención al cliente recibe buena puntuación en lo que respecta la amabilidad y el dominio de idiomas del personal. Uno de los aspectos a mejorar, sin embargo, es la información sobre los procedimientos de alquiler y del seguro, que a menudo es insuficiente o confusa. También hay que mejorar la disponibilidad y calidad de los elementos básicos de seguridad como los triángulos de emergencia, el chaleco, los cinturones, los airbag o los sistemas de retención infantil.

RACC

Con más de 1.100.000 socios y una cartera de seguros de auto/moto de 380.000 pólizas, el grupo de empresas del RACC factura 475 millones de euros (2008) y tiene una plantilla de 2.000 trabajadores. El RACC realiza cada año más de 950.000 servicios de asistencia mecánica, personal y sanitaria urgente, y cuenta con una red de 227 puntos de atención en toda España. El RACC, a través de su Fundación, se preocupa, moviliza y crea estados de opinión para mejorar la movilidad y la seguridad vial.