



RACE ASISTENCIA
Isaac Newton, 4
Parque Tecnológico de Madrid (PTM)
28760 Tres Cantos (Madrid)
Tel.: (34) 91 594 74 00

POLITICA DE VENTA-SERVICIO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA ITV PARA USUARIOS DE RACE

1. OBJETO Y ALCANCE

La presente Política de Venta regula el proceso de contratación del servicio de gestión de cita previa para la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) ofrecido a través de la página web www.race.es, propiedad del Real Automóvil Club de España (RACE), actuando RACE como intermediario entre el usuario/cliente y las entidades operadoras de las estaciones ITV del Grupo ITEVELESA en la Comunidad Autónoma de Madrid y demás estaciones adheridas, en virtud del acuerdo de colaboración suscrito entre RACE Asistencia, S.A. y Grupo ITEVELESA. El usuario reconoce y acepta que la ejecución material y efectiva del servicio de inspección ITV corresponde únicamente al Grupo ITEVELESA en los términos previstos en la normativa sectorial, quedando RACE eximido de toda responsabilidad sobre la prestación técnica de la inspección o sus resultados.

El proceso de compra y la relación entre las partes se rige por lo aquí estipulado y por las condiciones generales de ITEVELESA, a las que el usuario/cliente tiene acceso directo previo a la contratación.

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

El servicio consiste en la gestión telemática por parte de RACE de la reserva de cita previa en una estación ITV gestionada por Grupo ITEVELESA. Esta reserva habilita a la persona titular del Bono-Reserva a presentar el vehículo en la estación, en la fecha y hora previamente seleccionadas, para la realización de la inspección, siendo Grupo ITEVELESA el responsable exclusivo de la prestación de la inspección, conforme a las condiciones y requisitos establecidos en el Real Decreto 920/2017 y normativa autonómica aplicable. RACE actúa como intermediario a los efectos de la información, reserva y facilitación de la documentación para la inspección, asumiendo el usuario/cliente, quien declara ser mayor de edad, la obligación de presentar la documentación y cumplir con los requisitos legales y técnicos exigidos para la inspección técnica de vehículos. Toda reclamación sobre el resultado técnico de la inspección corresponderá a la estación prestadora del servicio. El usuario/cliente, mediante la aceptación de la compra, reconoce y acepta expresamente la sujeción a las condiciones generales de ITEVELESA, debiendo aceptarlas de manera diferenciada en el proceso de contratación.

3. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL, CONTRATACIÓN Y ACEPTACIÓN

Antes de formalizar la contratación, el usuario/cliente dispondrá en todo momento de información clara y precisa (en soporte duradero, descargable y/o imprimible) sobre el proceso de compra, las condiciones particulares y generales aplicables, el precio total desglosado (con indicación expresa del precio base + tasas ITV + IVA), la validez y vigencia de la cita, la política de cancelaciones, desistimiento, modificaciones y reembolsos, los pasos del proceso y medios técnicos para identificar y corregir errores, la conservación electrónica del contrato y la lengua de formalización del mismo. Igualmente, se informará de enlace de consulta de las condiciones de ITEVELESA, que deberán ser aceptadas de manera expresa e independiente de la aceptación de las condiciones propias de RACE. El proceso de contratación incluirá: (i) selección de la estación y cita; (ii) introducción de datos del usuario/cliente y del vehículo; (iii) aceptación expresa y diferenciada de las condiciones generales de RACE e ITEVELESA, marcando "checkbox" específicos; (iv) emisión automática al usuario de un justificante del Bono-Reserva nominativo para presentar en la estación de ITV correspondiente. Estas condiciones podrán ser almacenadas y reproducidas por el usuario/cliente en todo momento. del servicio consta, como mínimo, de los siguientes pasos: a) Selección de estación, fecha y hora, de la cita; b) Introducción y revisión de los datos del vehículo y del contacto del cliente/usuario; c) Aceptación expresa y diferenciada de las condiciones generales de las Políticas de Venta y Privacidad de RACE e ITEVELESA d) Confirmación del pedido mediante botón inequívoco de compra con expresión de aceptación de la obligación de pago; e) Abono del importe mediante pasarela de pago segura (tarjeta con autenticación reforzada según normativa PSD2). Una vez confirmado el pago por la entidad financiera, el usuario/cliente recibirá en su correo electrónico y en la web un Bono-Reserva en formato electrónico (PDF) nominativo para el vehículo



indicado, que deberá presentar, en formato digital o impreso, el día de la inspección, junto con la documentación original exigida por la normativa de ITV.

4. PRECIOS, TARIFAS Y MEDIOS DE PAGO

Todos los precios serán expresados en euros y estarán debidamente desglosados por conceptos (servicio, tasas ITV, impuestos). Antes de la confirmación de la compra, el usuario visualizará de manera explícita el precio aplicable, las condiciones de la tarifa y las posibles variaciones por cambios en las regulaciones de la comunidad autónoma de Madrid o futuras tarifas comunicadas por ITEVELESA. El pago solo podrá realizarse a través de la pasarela bancaria habilitada en la Web, no almacenándose los datos de pago por RACE. El usuario/cliente recibirá su justificante de compra y la factura electrónica asociada, salvo que se oponga expresamente

5. EMISIÓN, CARÁCTER Y VALIDEZ DEL BONO-RESEVA.

El Bono-Reserva será nominativo para vehículo específico e incorpora la información esencial sobre la estación seleccionada, matrícula, fecha y hora de la cita, código de seguridad y condiciones de uso. Solo podrá ser utilizado en la estación, fecha y franja horaria indicada, salvo modificación/cancelación previa conforme a lo previsto en la presente política. La presentación en la estación de ITV fuera de los términos del Bono-Reserva puede dar lugar a la denegación del servicio y la pérdida del importe abonado, salvo concurrencia de causa justificada valorar conforme a la política de cancelación. En caso de no utilización del Bono-Reserva en dicho plazo, se considerará caducado, sin derecho a prestación o reembolso, salvo lo dispuesto en las políticas de desistimiento y cancelación, cuyo detalle se expone en la presente política.

El Bono-Reserva tiene una validez de 60 días desde su emisión, transcurrido el periodo el Bono-Reserva caducará. y no podrá utilizarlo. Podrá solicitar la devolución del ticket en cualquier momento siempre y cuando el ticket no haya sido canjeado en la ITV ni esté caducado.

6. DERECHO DE DESISTIMIENTO, MODIFICACIONES Y DEVOLUCIONES

El usuario/cliente podrá desistir de la transacción realizada a través del sitio web <https://www.race.es/anular-cita-itv>, por cualquier motivo, dentro de los catorce días naturales siguientes a la realización del pedido, siempre antes de que se haya prestado el Servicio de Inspección de ITV. En caso de ejercer el desistimiento o de solicitar cualquier modificación del pedido, RACE se procederá a la devolución del importe del servicio contratado y a la generación, en su caso, de un nuevo pedido.

Formas de comunicar el desistimiento:

El usuario/cliente dispone de un plazo de 60 días para canjear el Bono-Reserva, transcurrido el plazo, el Bono-Reserva caducará y no se podrá utilizar. Se podrá solicitar la devolución del Bono-Reserva en cualquier momento siempre que no se haya canjeado en la ITV o haya caducado.

Garantía ampliada y supuestos de aplicación:

Durante el plazo de caducidad del Bono-Reserva, el usuario cliente podrá anular la transacción a través del sitio web <https://www.race.es/anular-cita-itv>, en determinadas situaciones y solicitar la devolución de los servicios adquiridos, siempre antes de que se haya realizado el servicio ITV:



Sistema de Gestión de la Calidad de RACE ASISTENCIA certificado bajo la norma UNE-EN ISO 9001:2008 para los Servicios de Asistencia en Viaje, Mecánica y Jurídica, prestados por RACE ASISTENCIA y sus colaboradores.



- Imposibilidad total de acudir a la cita avisada antes de la cita: devolución del importe abonado.
- Imposibilidad de acudir a la cita avisada antes de la cita: se devolverá el importe abonado y se podrá gestionar un nuevo servicio en el día, hora y estación escogida. .
- Retraso del usuario/cliente más de 30 minutos a la cita. En este caso, ITEVELESA podrá prestar el servicio en ese momento o devolver la totalidad del servicio.
- Imposibilidad total o parcial de acudir a la cita avisada el día de la cita o con posterioridad al mismo: Devolución del servicio.
- Imposibilidad de acudir a la prestación del servicio adquirido por parte del usuario/cliente a la estación de ITV seleccionada: se devolverá el importe del servicio ofreciendo al usuario/cliente la tramitación de un nuevo pedido para la estación de ITV elegida.
- Error cometido por el usuario/cliente en la matrícula, tipo de combustible, o el servicio adquirido: se devolverá la totalidad del importe del servicio, ofreciendo al usuario/cliente la tramitación de un nuevo pedido.

7. EXCEPCIÓN A DERECHO DE DESISTIMIENTO (Art. 103 LGDCU)

Límites establecidos en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

El cliente/usuario no podrá desistir cuando los servicios hayan sido prestados, o en los casos que los servicios hayan sido iniciados, pero no hayan llegado a su fin por causa no imputable a la estación de ITV o de fuerza mayor.

8. RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERIVICO Y GARANTIAS

RACE será responsable exclusivamente por la correcta gestión y tramitación de la reserva y del pago. La ejecución material, control de los requisitos legales, emisión de certificados y conformidad técnica del servicio de inspección corresponde íntegramente a las entidades gestoras de las estaciones ITV de Grupo ITEVELESA, bajo su exclusiva responsabilidad y conforme a la legislación sectorial y autonómica vigente. Toda reclamación relativa al proceso y resultado técnico de la inspección debe dirigirse directamente a la estación ITV correspondiente. En caso de prestación defectuosa imputable a ITV, resultarán de aplicación las garantías mínimas previstas por la ley sectorial y de consumidores, mientras que RACE atenderá las consultas relacionadas con el proceso de reserva, la tramitación de la cita, modificaciones, cancelaciones, errores en los datos suministrados, cobros indebidos y incidencias técnicas en la gestión de la reserva a través del correo electrónico racetel@race.es o del teléfono [900 100 992](tel:900100992).

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El tratamiento de los datos personales se regirá por la **Política de Privacidad del RACE**, disponible en www.race.es/politica-de-privacidad. Los datos facilitados por el cliente/usuario se utilizarán exclusivamente para la gestión, tramitación, facturación, pago y comunicaciones vinculadas a la cita ITV. El cliente/usuario consiente expresamente la cesión de sus datos personales a Grupo ITEVELESA, única y exclusivamente para la gestión y verificación de la prestación de la inspección contratada, conforme a lo pactado contractualmente y la normativa de protección de datos aplicable. Los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación u oposición remitiendo pueden ejercerse a través de la dirección electrónica dpo@race.es. En caso de discrepancia, el usuario podrá acudir a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

10. INTEGRIDAD CONTRACTUAL Y MODIFICACIONES

La presente Política de Venta constituye las condiciones íntegramente aplicables al proceso de contratación de la cita previa ITV por parte de RACE, formando parte del acuerdo contractual entre el cliente/usuario y RACE para la prestación



de este servicio. Toda modificación, actualización o revisión de la Política de Venta será publicada en la web y solo afectará a nuevas contrataciones realizadas con posterioridad a su entrada en vigor. El cliente/usuario siempre dispondrá de un ejemplar de las condiciones aplicables a cada contratación particular.

11. JURISDICCIÓN Y FUERO.

Para la resolución de cualquier controversia derivada de la contratación de este servicio, las partes podrán acudir, de forma voluntaria y previa, a los organismos públicos de consumo competentes a fin de procurar una solución extrajudicial, mediante mediación o arbitraje de consumo. Si no se alcanza un acuerdo o si las partes optan por no utilizar estos mecanismos, podrán acudir a los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor o del lugar de cumplimiento de la obligación, según lo previsto en la legislación vigente.

