

Condiciones generales de venta aplicables a los billetes adquiridos entre el 19 de diciembre de 2023 y el 17 de septiembre de 2024.

1. Disposición general

Las presentes Condiciones Generales de Venta (en adelante, “Condiciones de Venta”) rigen las condiciones de venta de los servicios de transporte ferroviario de alta velocidad de viajeros y servicios asociados prestados por INTERMODALIDAD DE LEVANTE, S.A. (en adelante la “EMPRESA” o “ILSA”). ILSA se reserva el derecho a modificar estas Condiciones de Venta, si lo requiere oportuno. Dichas modificaciones se aplicarán en las compras de billetes realizadas a partir de la entrada en vigor de las nuevas Condiciones de Venta.

Las presentes Condiciones de Venta están disponibles para su consulta en el sitio web (www.iryo.eu), en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo) y a través del Servicio de Atención al Cliente.

Las presentes Condiciones de Venta emplearán indistintamente los términos “reserva” y “compra” del billete. Esto responde a que, tras el pago de los asientos y opciones ofrecidas por la EMPRESA, ésta procede a su validación y a la emisión inmediata del billete adquirido.

2. Título de transporte

El título de transporte o billete es el documento que formaliza el contrato de transporte entre la EMPRESA y el viajero. Es un título de transporte electrónico con código Aztec que puede presentarse en un documento de papel impreso o bien en un dispositivo digital.

Si los datos del billete no coinciden con la documentación presentada en el control de acceso, se puede denegar el derecho de entrada al tren.

Se puede realizar compras de ida o de ida y vuelta. El número máximo de pasajeros por reserva a través del sitio web (www.iryo.eu), en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo) y a través del Servicio de Atención al Cliente es nueve, independientemente si es ida o ida y vuelta.

3. Canales oficiales

Los canales oficiales de la EMPRESA para el consumidor final son: el sitio web (www.iryo.eu), la aplicación móvil disponible en Google Play (Android) y App Store (IOS), el Servicio de Atención al Cliente y las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo).

Además, se dispone de un canal exclusivo para agencias a través de la web (www.agencias.iryo.eu). Adicionalmente, se disponen Plataformas de Distribuidores bajo

acuerdo comercial con la EMPRESA con las condiciones publicitadas por éstos y bajo su total responsabilidad. Cualquier solicitud relacionada con dificultades técnicas relativas al uso de las Plataformas de un Distribuidor o sobre las condiciones de dicho servicio de distribución a su cliente, deberá dirigirse al responsable de dichas Plataformas.

Las funcionalidades detalladas en este documento que hacen referencia a la aplicación móvil pueden verse sujetas a la disponibilidad de ésta. Todas las funcionalidades de la aplicación móvil pueden realizarse a través del Servicio de Atención al Cliente o en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo).

Los canales oficiales para la obtención de beneficios legales, como el de familia numerosa, son: el sitio web de la EMPRESA (www.iryoy.eu), el Servicio de Atención al Cliente, agencias a través de la web (www.agencias.iryoy.eu), las oficinas de asistencia y la venta de billete en estaciones (Casas iryo).

4. Proceso de compra

La realización de la compra por parte del cliente implica la aceptación de las Condiciones de Venta definidas en este documento y la adhesión a ellas.

Medios de pago

El precio de los billetes es en euros. El pago de la compra podrá ser realizado a través de los medios admitidos por la empresa o a través de los Distribuidores. En este último caso, bajo las condiciones publicitadas por estos y bajo su total responsabilidad. Tras validar el pago, la EMPRESA procederá a su confirmación vía correo electrónico.

Los precios son los vigentes a la hora y fecha de la realización de la compra. Los métodos de pago aceptados por la EMPRESA son los siguientes:

- Tarjetas de pago aceptadas por ILSA: Tarjetas de Crédito o Débito (VISA, Mastercard, American Express, Diners).
- Paypal.
- Vales de compra o vouchers. La validez y condiciones del vale vienen definidas por su razón y tipología. Pueden ser utilizados varias ocasiones en caso de que el saldo sea superior al importe de compra, exceptuando los casos que prevean lo contrario.
- iryos de la tarjeta de fidelización del club Yo. La equivalencia entre los puntos y el valor económico en euros se detallará en el último paso del proceso de compra.

Confirmación de compra

En el correo electrónico de confirmación de la compra que recibe el comprador se adjuntan en formato PDF los billetes correspondientes a todos los viajeros que formen

parte de la misma compra. La dirección de correo electrónico a la que se envía el correo de confirmación será la comunicada durante el proceso de compra. En el caso de incluir varios viajeros dentro de una misma reserva, el comprador se responsabiliza de compartir los billetes al resto de los viajeros.

La compra puede ser consultada a través del sitio web (www.iryoy.eu) y en la aplicación móvil en el caso de haber realizado la compra bajo un perfil registrado y con la sesión iniciada o añadiendo la siguiente información: Apellidos del viajero y código de reserva o fecha del viaje y código de reserva.

La EMPRESA queda exenta de toda responsabilidad en caso de que el cliente no reciba este correo electrónico con la reserva realizada por causas no relacionadas con el incumplimiento de sus obligaciones (caso de fuerza mayor, error en la dirección de correo electrónico remitida a la EMPRESA por parte del cliente, configuración inadecuada de la bandeja de entrada de correo electrónico del cliente, etc.).

5. Cambios y cancelaciones a instancias del cliente

Los cambios de billete se podrán realizar en los términos que se definen en los siguientes apartados. Los cambios asociados al billete se podrán realizar a través de la aplicación móvil de iryo, el Servicio de Atención al Cliente, a través de la página de iryo (www.iryoy.eu) y en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo).

Las condiciones de cambios están definidas en función de la tarifa adquirida. En ningún caso se permite añadir nuevos pasajeros en la reserva.

En el caso de realizar cambios, los nuevos billetes expedidos serán los válidos (en formato electrónico o en papel impreso) para acceder a bordo. Los billetes expedidos antes de la modificación quedarán invalidados.

Cambios del billete

1. Cambios de hora en el día del viaje. Todos los billetes permiten el cambio de hora en el mismo día del viaje, si se realizan hasta 30 minutos antes de la salida programada. En el caso de una reserva con ida y vuelta, el trayecto de ida no podrá ser modificado, en ningún caso, por otro posterior al de vuelta.
2. Cambios de fecha. Todos los billetes permiten el cambio de fecha del viaje. En las tarifas que se incluya la flexibilidad “Abierta” se permite el cambio hasta 30 minutos antes de la salida programada, mientras que en el resto de tarifas se permite con hasta 24 horas de antelación. En el caso de una reserva con ida y vuelta, el trayecto de ida no podrá ser modificado, en ningún caso, por otro posterior al de vuelta.
3. Cambios por pérdida de tren. Todos los billetes (excepto la tarifa Inicial) permiten al viajero ser reubicado en el siguiente tren inmediatamente disponible si la gestión y

expedición del nuevo billete se realiza con un límite máximo de 2 horas desde la hora programada de salida del tren. La reubicación estará sujeta a disponibilidad del nuevo tren con la tarifa del billete y en ningún caso el viajero podrá elegir el horario de salida del nuevo tren. Los cambios por pérdida de tren se realizan en la misma tarifa del billete y está sujeto a disponibilidad del siguiente tren. Este trámite debe ser gestionado a través del Servicio de Atención al Cliente o en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo).

Los cambios indicados anteriormente están sujetos a disponibilidad y no se permite el cambio del nombre del titular en ninguno de esos casos. Si el precio del nuevo billete es inferior que el original, la diferencia de precio no será reembolsada.

Cambio del titular del billete

El cambio de titular se puede realizar en todos los billetes hasta 30 minutos antes de la hora de la salida programada a través del Servicio de Atención al Cliente.

Es responsabilidad del viajero realizar el cambio de titular y cumplir con las condiciones, si es el caso, asociadas al billete. En el caso de tener asociado un descuento a la condición personal del titular original es responsabilidad del nuevo titular realizar el cambio y cumplir dichos requisitos. No presentar el documento acreditativo del descuento se considera una situación irregular.

Cambios de servicios complementarios

No se permite realizar cambios de servicios complementarios asociados a la compra ni de forma independiente a ella. Sí se permite por el contrario la cancelación (ver apartado “Cancelación”). En el caso de realizar cambios del billete con gastronomía incluida no se mantiene la gastronomía.

Cancelación

Las cancelaciones se pueden realizar hasta 30 minutos antes de la hora de la salida programada. Las cancelaciones se pueden realizar a través del sitio web (www.iryo.eu), en la aplicación móvil de iryo, en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo) o contactando con el Servicio de Atención al Cliente.

En el caso que el cliente no pueda viajar, debe proceder a la anulación del/de los billete/s según las condiciones de anulación asociadas a su tarifa.

Todo billete emitido podrá ser anulado y reembolsado según las condiciones que se recogen en la descripción de la tarifa adquirida.

Estas cancelaciones de reserva deberán realizarse en el sitio web de la empresa (www.iryo.eu), en la aplicación móvil de iryo, en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo) o a través del Servicio de Atención al Cliente.

En los billetes de ida y vuelta en los que ya se hubiese disfrutado del trayecto de ida, se permite cancelar el trayecto de vuelta hasta 30 minutos antes de su salida programada, quedando su reembolso asociado a las condiciones de tarifa incluidas en la reserva.

En el caso que se desee cancelar uno o varios billetes de forma individual, su cancelación deberá realizarse en el sitio web de la empresa (www.iryoy.eu), a través de la aplicación móvil o del Servicio de Atención al Cliente.

Cancelación de servicios complementarios

La cancelación de servicios complementarios junto con el billete es posible y debe seguir el mismo proceso del apartado anterior: “Cancelación de la reserva”. Las condiciones de reembolso dependen del servicio complementario cancelado.

La cancelación del servicio complementario de mascota de forma independiente al billete se debe realizar a través del Servicio de Atención al Cliente. Los otros servicios complementarios definidos en este documento no pueden ser cancelados independientemente del billete.

Mejora de la tarifa

La mejora de la tarifa o upgrade, después de finalizar el proceso de compra y hasta 30 minutos antes de la hora de salida programada, se debe realizar a través de las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo) o por el Servicio de Atención al Cliente. En el caso de poder realizarse la mejora, se deberá abonar la diferencia de precio, si la hay.

6. Equipaje, Bicicletas y Servicios complementarios

Equipaje

Se aplicará a los viajeros una franquicia de equipaje diferente en función de los servicios contratados dependiendo de la aplicación a cada tarifa, de la siguiente forma:

En la tarifa Inicial, se permiten 2 piezas:

- 1 bulto con un tamaño máximo de 55x35x25 cm.
- Bolso de mano con un tamaño máximo de 36x27x15 cm.

En la tarifa Singular, Singular Abierta, Singular Only You y Singular Only You Abierta se permiten 3 piezas:

- 1 bulto con un tamaño máximo de 70x55x35 cm.
- 1 bulto con un tamaño máximo de 55x35x25 cm.

- Bolso de mano con un tamaño máximo de 36x27x15 cm.

En las tarifas Infinita Bistró e Infinita Bistró Abierta se permiten:

- 1 bulto con un tamaño máximo de 70x55x35 cm.
- 1 bulto con un tamaño máximo de 55x35x25 cm.
- Bolso de mano con un tamaño máximo de 36x27x15 cm.
- Mascota que no exceda los 10 kg en transportín de 60x35x35 cm.

Bicicletas

Sólo se permite el acceso al tren con bicicleta, siempre que esté desmontada, contenida en una bolsa o maleta apta para su transporte y cerrada. La bicicleta se considera un bulto en la política de equipaje, y por ello debe cumplir con las medidas máximas permitidas para el equipaje dentro del tren. Los portadores son responsables de la carga y descarga de los bultos que contengan las bicicletas, de su custodia y vigilancia durante el viaje para garantizar la seguridad y comodidad de otros pasajeros y de cualquier posible daño que las mismas pudieran producir a terceros o al tren.

Para los billetes adquiridos antes del 18 de abril de 2024:

El cliente podrá llevar una bicicleta a bordo, sujeto a disponibilidad de espacio en función de la ocupación del tren. Para poder subir con la bicicleta a bordo del tren, el cliente debe previamente solicitar y obtener permiso a través de las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo) o del Servicio de Atención al Cliente, siempre con al menos 2 horas de antelación al inicio del viaje. No se permite el acceso de bicicletas sin desmontar y que no estén contenidas en una funda especial de transporte para bicicletas debidamente cerrada. El cliente podrá llevar una bicicleta siempre y cuando esté desmontada y contenida en una funda especial de transporte para bicicletas debidamente cerrada y cumpla con las dimensiones permitidas que no deben exceder las siguientes medidas 90x120x40cm.

La carga, custodia y descarga de las bicicletas serán efectuadas por sus portadores. El cliente que lleve una bicicleta deberá mantener en todo momento el cuidado debido para garantizar la seguridad y comodidad de los demás viajeros, sin causar peligro o molestias a otros viajeros y siendo responsable de los posibles daños que se pudieran producir al tren y a terceros. La custodia y vigilancia de estas será exclusiva responsabilidad de sus portadores.

Servicios Complementarios

Los servicios complementarios se adquieren y abonan durante el proceso de compra. Es posible añadir complementos a través del Servicio de Atención al Cliente después de haber realizado la compra.

Gastronomía

Los servicios complementarios de gastronomía ofrecidos están disponibles para todas las tarifas (excepto las tarifas Infinita Bistró) al realizar la compra con una antelación superior a 24 horas desde la hora programada de la salida del tren.

En el caso de cancelación de la reserva o billete con una antelación superior a 24 horas de la hora programada de la salida del tren se realiza el reembolso del 80% del servicio complementario. Si la cancelación se realiza con una antelación inferior a 24 horas de la hora programada de la salida del tren no se devuelve el importe del servicio complementario.

En caso de cambio del billete, es necesario volver a solicitar el servicio complementario cumpliendo con el plazo de 24 horas previo a la hora programada de la salida del tren. No es posible realizar la cancelación del complemento de forma individual e independiente al billete o reserva.

En la tarifa Infinita Bistró no se permite cancelar el menú que viene asociado, al tratarse de parte de la tarifa y no de un servicio complementario.

Mascotas de hasta 10 kilogramos que viajan en transportín

El servicio complementario mascota permite añadir al billete una mascota o animal doméstico (perro, gato o hurón) por persona con un peso máximo de 10 kilogramos y que deberá viajar en transportín con unas medidas de 60x35x35 cm. El transportín deberá ser llevado bien en el regazo del viajero, o bien ir colocado en el suelo bajo el asiento del pasajero o en un lugar que no impida o dificulte el paso normal del resto de viajeros y de la tripulación del tren. Este servicio complementario está disponible para todas las tarifas (excepto las tarifas Infinita Bistró en las que está incluido). Para todas las tarifas, se ha de añadir durante el proceso de compra, independientemente de si está incluido o no. Las cancelaciones se pueden realizar hasta 30 minutos antes de la hora programada de la salida del tren.

En el caso de cancelación de la reserva o billete que incluya el servicio complementario mascota se aplica el reembolso del 80% del servicio complementario. En el caso de cancelación del servicio complementario de forma individual e independiente al billete o reserva se reembolsa el 80% de este.

Un viajero al que se le niegue el acceso al tren con animales no indicados en la compra no tendrá derecho a indemnización ni reembolso de ningún tipo.

Los asistentes podrán trasladar al animal y a su dueño a otra parte del tren a petición de otro viajero, o tomar las medidas que considere adecuadas a las circunstancias si considera que se está produciendo un conflicto, molestia o amenaza.

Perros con peso superior a 10 kilogramos que viajan sin trasportín

La empresa permite adquirir un billete especial por pasajero para perros con un peso superior a 10 kilogramos, con un máximo de 8 perros grandes por tren, sujeto a disponibilidad en función de la ocupación del tren. Este servicio está disponible en las rutas, destinos y horarios especificados por la empresa. El periodo de viaje permitido es del 17 de junio al 31 de agosto de 2024, sujeto a posibles cambios que serán informados en la página web de iryo.

- **Proceso de compra:**

El viajero deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente de iryo para poder comprar los billetes (billete especial para el perro y billete de tarifa Singular para un pasajero adulto. En el caso de añadir más de un adulto se debe realizar otra reserva). Asimismo, el viajero deberá consultar la guía disponible que se encuentra disponible en la página web y que contiene los pasos a seguir, requerimientos, documentación a cumplimentar y regulación a cumplir para el correcto desarrollo del viaje. No se permiten cambios. Solo permitida cancelación.

Cualquier cancelación del billete del pasajero adulto conllevará automáticamente la cancelación del billete especial para el perro, bajo las condiciones de cancelación de la Tarifa Singular.

- **Acceso a los trenes:**

El viajero deberá presentarse en la oficina de iryo ubicada en la estación de salida con una antelación mínima de una hora y media para presentar debidamente la documentación requerida para que pueda ser aceptada por el personal de iryo y recoger el kit para el perro (funda para el asiento y alfombrilla del suelo que el viajero deberá colocar en la plaza correspondiente al perro). Es responsabilidad del portador del perro asegurar que la documentación presentada cumple la normativa vigente.

Durante el embarque y desembarque del tren el perro deberá llevar el bozal puesto, no siendo necesario durante la estancia a bordo. Para pasear por la estación deberá ir con bozal y con una correa no extensible, máximo de 1,5 metros.

El viajero deberá ir sentado en el asiento del pasillo y el perro podrá viajar tanto en el suelo como en el asiento, pero siempre en la plaza de la ventana. Durante el trayecto, el perro y

el viajero deberán permanecer en el asiento asignado y no podrá acceder a la plataforma ni moverse por los otros coches ni por la cafetería. El perro deberá estar en todo momento acompañado por el viajero.

- Control de acceso, situaciones de exclusión:

No se permite viajar con una perra en celo.

No se permite viajar con un perro de menos de 1 año o un perro de raza potencialmente peligrosa según la normativa vigente.

- Portador de la mascota:

La persona que viaja debe acreditarse como mayor de edad y ser propietario del perro o en su caso portador de una autorización firmada e identificada del dueño o dueña.

El cliente debe disponer de un seguro obligatorio del perro conforme a la legislación vigente.

El cliente debe llevar un kit de limpieza para cualquier incidente con su perro (bolsitas, toallitas higiénicas y spray desinfectante y anti-olor).

- Accesos:

A la estación y al tren: con bozal y una correa sujeta al collar o arnés.

Durante el trayecto: en todo momento el perro debe permanecer en su asiento (o los pies de éste) con la correa sujeto a menos de 1,5 metros, pero sin bozal. No se permite caminar por el tren, exceptuando situaciones de necesidad evaluadas por los asistentes a bordo del tren de la compañía.

Un viajero al que se le niegue el acceso al tren con animales no indicados en la compra no tendrá derecho a indemnización ni reembolso de ningún tipo.

Complemento Verde

Existen dos tipos de servicios complementarios y están disponibles para todas las tarifas. No existe un límite máximo de servicios complementarios asociados al billete y se pueden añadir en trayectos de ida o ida y vuelta. En caso de cancelación, el importe no será reembolsado.

Cercanías Gratuito

Los billetes de tren de ILSA permiten la obtención de dos billetes de Cercanías o Rodalies de Catalunya (servicios operados por Renfe), en la ciudad de origen y de destino asociados al billete a través del código Aztec.

El billete de Cercanías podrá ser obtenido y utilizado durante las cuatro horas previas a la hora de salida programada de origen y durante las cuatro horas siguientes a la hora de llegada a destino del tren, siempre que los horarios de apertura y cierre del servicio operado por Renfe de cada núcleo lo permitan, sin límite de coronas.

En caso de anulación del billete de tren de ILSA, los billetes asociados de Cercanías quedarán invalidados.

En cualquier caso, ILSA no se responsabiliza de ninguna incidencia asociada al servicio de Cercanías, como retrasos, indisponibilidad o cualquier otra circunstancia no imputable a la EMPRESA.

7. Reembolso

La información detallada respecto a la anulación de reservas, billetes y/o servicios complementarios recogida en este documento, además de la descripción de las tarifas y complementos se encuentra en el sitio web (www.iryoy.eu) y rigen los importes y las condiciones de reembolso al cliente.

Las condiciones de reembolso están definidas en función de la tarifa adquirida en el billete. En caso de pérdida del tren por parte del viajero en la estación de salida, el viajero tendrá derecho a ser reubicado en otro tren en las tarifas que incluyan esta opción, pero no a solicitar un reembolso.

El reembolso se realiza en la misma forma de pago utilizada en el proceso de compra. En el caso de realizar un cambio con un importe inferior al precio original no se abona la diferencia.

8. Regularización

En los casos en los que el viajero no disponga en la puerta de embarque del título de transporte válido, bien en un documento de papel impreso o bien en un dispositivo digital, así como en aquellos casos en los que el título no incluya los servicios complementarios contratados, el viajero deberá realizar el abono inmediato que corresponda del importe que sea necesario para regularizar la situación y poder acceder al tren.

En el caso que el cliente no disponga de título de transporte válido se deberá abonar los siguientes importes: tarifa Inicial 98€, Singular 108€ y Singular Only You 128€.

El servicio complementario mascota en la puerta de embarque tendrá un coste de 20€. Este servicio permite añadir al billete una mascota o animal doméstico por persona con un peso máximo de 10 kilogramos y que deberá viajar en transportín con unas medidas de 60x35x35 cm, con las condiciones definidas en este documento.

Tal regularización se realizará en caso de una situación irregular, siempre sujeta a la disponibilidad del tren, cumpliendo con el proceso y tiempos de embarque y si el equipo de asistentes de la EMPRESA está disponible para llevarlo a cabo.