

## **Condiciones generales de venta aplicables a los billetes adquiridos antes del 19 de diciembre de 2023**

### **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](http://www.iryo.eu)), en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo) y en el Call Center.

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.

El billete es personal e intransferible. 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, y el número máximo de pasajeros por reserva 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](http://www.iryo.eu)), la aplicación móvil disponible en Google Play (Android) y App Store (IOS), Call Center 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](http://www.agencias.iryo.eu)) y acuerdos comerciales con terceros que permiten la distribución de billetes de la EMPRESA.

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 Call Center 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](http://www.iryoy.eu)), nuestro Call Center, agencias a través de la web [agencias.iryoy.eu](http://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. 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).
- Paypal.
- Diners Club International
- 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. Esta opción puede verse sujeta al inicio y disponibilidad del programa asociado.

##### **Confirmación de compra**

En el correo electrónico de confirmación de la compra que recibe el comprador se adjuntan los billetes de todos los viajeros de la compra en formato PDF. La dirección de correo electrónico es la indicada durante el proceso de compra. En el caso de incluir varios viajeros dentro de una 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](http://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 (en el caso de la aplicación móvil, se permite escanear el código Aztec AZTEC a través de la cámara del dispositivo móvil).

La EMPRESA queda exenta de toda responsabilidad en caso de que el cliente no reciba este correo electrónico con la reserva 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**

Los cambios de billete se pueden realizar antes de la hora de la salida programada. Los cambios asociados al billete se pueden realizar a través de la aplicación móvil de iryo, Call Center 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 antes de la modificación quedarán invalidados.

### **Cambios del billete**

1. Cambio de hora en el día. Todos los billetes permiten el cambio de hora en el mismo día del viaje 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, posterior al de vuelta.

2. Cambio 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, en el resto de tarifas se permite 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, posterior al de vuelta.

3. 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 de 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 Call Center o en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo).

Los cambios indicados previamente están sujetos a disponibilidad y no se permite el cambio del nombre del titular en los casos señalados anteriormente. 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 Call Center.

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 asociado 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 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.iryoy.eu](http://www.iryoy.eu)), en la aplicación móvil de iryo, en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo) o a contactando con el Call Center.

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.iryoy.eu](http://www.iryoy.eu)), en las oficinas de asistencia y venta de billetes de las estaciones (Casas iryo) o a través del Call Center.

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 a través de la aplicación móvil o del Call Center.

### **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 Call Center. 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 Call Center. En el caso de poder realizarse la mejora, se deberá abonar la diferencia de precio, si la hay.

## **6. Servicios complementarios**

Los servicios complementarios se adquieren y abonan durante el proceso de compra. Es posible añadir complementos a través del Call Center tras la realización de la compra.

### **Gastronomía**

Los servicios complementarios de gastronomía están disponibles para las tarifas (excepto la clase Infinita) 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.

## **Mascota**

El servicio complementario mascota permite añadir al billete una mascota o animal doméstico por persona. Este servicio complementario está disponible para todas las tarifas (excepto la tarifa Infinita e Infinita Bistró en las que está incluido). Para todas las tarifas, se ha de añadir durante el proceso de compra en la sección de “Complementos”, 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.

## **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**

Este billete permite el acceso al servicio de Cercanías operado por Renfe Viajeros como transportista responsable, bajo las condiciones definidas según la política de viaje de Renfe que puede consultar haciendo clic [aquí](#).

## **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 en el sitio web ([www.iryo.eu](http://www.iryo.eu)) 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.

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.

**8. Programa “Verano Joven” del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana**

La EMPRESA permite la compra de billetes con descuentos para jóvenes entre 18 y 30 años, bajo las condiciones definidas que puede consultar haciendo clic [aquí](#). Para más información del programa del MITMA puede consultar haciendo clic [aquí](#).